

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №...4.....

« 05 июня 20 23г



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривонос

« 05 июня 20 23г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОП.08 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучение – очная

Санкт-Петербург

2023г.

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве* разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол №...5.....

« 28 » 06 20 23

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол №...5.....

« 28 » 06 ..... 20 23

Председатель цикловой комиссии

 И.Н. Федосеева

Разработчик: Батурич В.В., преподаватель СПБ ГБПОУ «АУГСГиП »

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.08 Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 03-05, ОК 09. ПК 1.1, ПК.1.2, ПК 1.4

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

формируемые ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3 ЛР1-2, ЛР6-7,ЛР16	- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской и гостиничной деятельности.	- функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии и гостеприимства, виды управленческих решений и методы их разработки, основы управления персоналом туристского предприятия.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов/зач.ед.</i></b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b><i>58/1,61</i></b>
в том числе:	
<b>Учебные занятия</b>	<b><i>48</i></b>
из них:	
практические занятия	<i>24</i>
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
Дифференцированный зачёт	
<b>Самостоятельная работа по подготовке к учебным занятиям</b>	<b><i>10</i></b>

## 2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды формируемых компетенций
1	2	3	4
<b>Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Теоретический взгляд на природу, сущность и развитие управления. Организация: люди, цели, управление. Сущность менеджмента как процесса, искусства и науки. Содержание понятий «менеджмент», «бизнес» и «предпринимательство». Процесс осуществления управления организацией (средства коммуникации, информация, группа заинтересованных лиц, выбор альтернативного решения, принятие управленческого решения). Объекты управления: производство, персонал, финансы, маркетинг, инновации, эккаутинг, информационные технологии. Позиция управления внутри организации (структура, внутриорганизационные процессы, планирование и проектирование работ, технологии, кадры, организационная культура). Характеристика общих функций менеджмента. Функция прогнозирования и планирования. Организационная функция (руководство и координация).	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 1. Дискуссия «Характеристика менеджмента»</b>		
<b>Тема 2. Инфраструктура менеджмента туристской индустрии и гостиничного сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Традиционный, системный, процессный и ситуационные подходы современной школы менеджмента. Общие принципы управления: научной обоснованности и применимости, интеграции и ориентации на ценности, централизации и децентрализации, иерархичности и коллегиальности. Частные принципы управления (разделение труда, власть, дисциплина и единство распорядительства, руководство и подчинение интересов, вознаграждение и порядок, равенство и инициатива, стабильность персонала и корпоративный дух). Организация социально-культурного сервиса и менеджмент (hard+soft, неосязаемость, неразрывность, несохраняемость, непостоянство услуги). Стратегическое управление гостеприимством и туристской организацией. Непосредственная внешняя среда менеджмента туристского предприятия. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса и туризма. Экономические функции туризма. Внутренняя среда туристского бизнеса. SWOT-анализ конкурентной среды туристской организации. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей сервисной организации. Модель организации как коллектива, построенного на разделении труда. Модель организации как сложной иерархической системы. Модель организации как общественной организации.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3

	<b>Практическое занятие 2. Построение дерева целей предприятия</b>	2	
<b>Тема 3. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Содержание и виды планирования деятельности турпредприятия. Понятие плана и его виды. Технология планирования деятельности туристского предприятия. Уровни планирования деятельности туристского предприятия. Структура планирования. Принципы планирования. Способы и методы планирования. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы. Модель стратегического планирования. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 3. «Планирование деятельности туристского предприятия»</b>	2	
<b>Тема 4. Организация работы по управлению туристским предприятием и гостиницей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Проектирование организационных структур. Функциональная структура туристского предприятия. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Эффективность организационной структуры. Характеристики организационной системы по уровню взаимодействия и уровню решения проблем. Механистический и органический тип организации. Традиционная, дивизиональная и матричная структура управления на основе департаментизации корпорации по ресурсам и результатам работ. Корпоративная и индивидуалистская организация.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 4. «Структуры управления туристским предприятием»</b>	2	
<b>Тема 5. Система коммуникаций на предприятиях туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций. Виды коммуникации и богатство информации. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Коммуникационные сети. Модель коммуникационного процесса. Коммуникационные стили в управлении: открытие, реализация, замыкание, защита и торговля за себя. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи: социальный контроль (принадлежность, взаимопомощь и защита, тесное общение и симпатии), сопротивление переменам (ресурсы, опыт, нужды, интересы, эмоции), неформальные лидеры (целеустремленность и социальное взаимодействие).	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 5. Личная продажа</b>	2	
<b>Тема 6. Методы принятия решений в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика. Метод дерева решений: выбор альтернатив, ранжирование	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3

	и предпочтение по капиталоемкости, использование прошлого опыта и эксперимент. Линейное программирование и имитационное моделирование. Экономический анализ и платежная матрица. Общественное мнение и мнение торговых агентов. Казуальное моделирование и метод экспертных оценок.		
	<b>Практическое занятие 6.</b> Дискуссия «Принятие и реализация решений на предприятиях туристской индустрии»	2	
<b>Тема 7 Корпоративный менеджмент, качество и работа современного менеджера</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Эффективное руководство корпорацией и функции менеджера. Культура управленческого труда (потенциал, взаимозависимость, свобода действий). Распределение полномочий, делегирование прав и ответственности. Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру. Понятие власти и ее основы. Должностная и личная власть (принуждение и вознаграждение, экспертная, эталонная и законная власть). Баланс власти, власть и партнерство. Коллектив, группа и групповая динамика. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Специфика влияния: эмоциональное и рассудочное влияние. Способы положительного влияния. Лидерство и авторитет менеджера. Основные виды управления. Понятие стиля и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства. Сравнительная характеристика авторитарного, демократического и либерального стилей руководства. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 7.</b> «Лидерство и авторитет менеджера»	2	
<b>Тема 8 Мотивация труда на предприятиях индустрии туризма</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Смысл понятия «мотивация». Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии. Понятие потребности, вознаграждения и их виды. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. Макклелланда. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Денежное вознаграждение и структура заработной платы. Тарифная система оплаты труда. Формы оплаты и стимулирования труда. Система участия в прибылях. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях туристской индустрии.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 8.</b> Определение уровня оплаты труда на предприятиях туризма	2	
<b>Тема 9 Организация контроля за деятельностью подчиненных на</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие персонала туристского предприятия. Специфика управления человеческими ресурсами в сфере туризма. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровое планирование на туристском предприятии. Этапы проектирования кадровой политики.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09

туристских предприятиях	Планирование потребности в персонале и методы определения потребности в персонале. Суть процесса подбора персонала. Внутренний и внешний рынки рабочей силы: преимущества и недостатки. Источники подбора персонала. Специфика оценки персонала и ее основные цели. Методы оценки персонала. Экспертная оценка свойств и деловых качеств личности. Средства отбора и оценки претендентов. Сущность понятия аттестации. Этапы проведения аттестации. Понятие деловой карьеры и ее виды. Управление карьерой и карьерограмма. Этапы деловой карьеры. Текучесть кадров и факторы, на нее влияющие. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Бизнес-тренинги.		ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 9.</b> Построение организационной структуры предприятия индустрии туризма	2	
<b>Тема 10. Инновационная программа менеджера и современная концепция инвестирования в туризм</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Причины внедрения инноваций в сферу услуг. Инновационный менеджмент в сфере сервиса и туризма: специфика, предмет и задачи. Процесс инновационного менеджмента. Понятие новации и инновации. Виды нововведений. Разновидности инновационных стратегий. Принципы отбора первоочередных нововведений. Этапы разработки инновационной программы. Основные этапы создания нового продукта (услуги). Основные направления инновационной деятельности туристских организаций. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей. Использование новых туристских ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности туристских предприятий. Инновации в организации производства и потребления туристских услуг. Выявление и использование новых рынков сбыта туристских услуг. Проблемы и перспективы управления проектами. Цели и задачи финансового менеджмента в процессе инвестирования туризма.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 10.</b> Разработка инновационного въездного тура	2	
<b>Тема 11. Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие эффективности менеджмента туризме. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом. Планирование прибыли компании. Современная концепция управления жизненным циклом продукта. Проблемы эффективного планирования туристского продукта. Социальная эффективность менеджмента туризма. Формирование эффективной организационной структуры туризма и эффективность управленческих решений. Социально-экономические кризисы, их симптомы, характер и последствия. Механизм, инструменты и стиль антикризисного менеджмента. Риски в антикризисном управлении. Понятие управленческого риска, его основные элементы и черты. Классификация рисков. Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма. Система внешних факторов, влияющих на уровень предпринимательского риска. Механизм управления рисками. Основные принципы управления риском. Приемы управления рисками. Правила выбора приема управления риском и варианта решений. Процесс управления риском. Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3

	<b>Практическое занятие 11. Дискуссия «Управленческие риски и антикризисный менеджмент»</b>		
<b>Тема 12 Внешние связи и зарубежный опыт менеджмента в туризме</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Процессы глобализации в международном туризме и налаживание взаимовыгодного сотрудничества. Транснациональные корпорации на рынке международного туризма. Влияние туристских ТНК на национальную экономику. Роль и значение деятельности Всемирной туристской организации (ВТО) на международный и национальный туризм. Международные стандарты путешествий и гостеприимства. Особенности управления международным туризмом в США, Японии, Западной Европы. Контрагенты и схемы работы зарубежного туроператора с ними (преимущества и недостатки). Характеристики деятельности российского туроператора, занимающегося выездным туризмом. Идентификация поставщиков туруслуг. Критерии оценки потенциальных партнеров. Особенности работы с meet-компанией. Необходимые реквизиты договоров. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента. Европейский менеджмент. <b>дифференцированный зачёт</b>	2	ОК 01 ОК 03-05 ОК 09 ПК 1.1-1.3
	<b>Практическое занятие 12. Разработка проекта предприятия сферы туризма и гостеприимства</b>	2	
	<b>самостоятельная работа за семестр</b> Изучение дополнительной литературы по теме. Конспект. Подготовка к практическим занятиям и дифзачёту.	10	

Рабочей программой предусмотрено выполнение отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, в форме практической подготовки в объёме 24 часов

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «**Социально-гуманитарных дисциплин**».

оснащенный оборудованием: посадочными местами по количеству обучающихся; рабочим местом преподавателя, доской учебной, дидактическими пособиями; программным обеспечением; видеофильмами; видеоборудованием (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель); экраном, проектором, магнитной доской; компьютерами по количеству посадочных мест; профессиональными компьютерными программами.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### Основная литература

**Виханский О. С.** Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <https://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**Чудновский А. Д.** Управление индустрией туризма России в современных условиях : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2022. — 416 с. — URL: <https://book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

**Скобкин С. С.** Менеджмент в туризме : учебник и практикум для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

##### Дополнительная литература

**Зайцева Н. А.** Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА - М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**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). — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.

**Мотышина М. С.** Менеджмент туризма : учебник для СПО / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru>. — Режим доступа: по подписке.

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины - функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии и гостеприимства, виды управленческих решений и методы их разработки, основы управления персоналом туристского предприятия.	Демонстрировать знания о формах управления предприятиями туристской индустрии и гостеприимства, виды управленческих решений и методы их разработки, основы управления персоналом туристского предприятия..	Тестирование по темам курса  Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины - оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской и гостиничной деятельности.	Умение оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской и гостиничной деятельности	

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы  
дисциплины

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	<b>ЛР 2</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	<b>ЛР16</b>