

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**Менеджмент в туризме и гостеприимстве  
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 54

Виды контроля в семестрах:  
зачеты с оценкой 3

в том числе:

аудиторные занятия 48

самостоятельная работа 4

контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0

часов на контроль 2

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	12			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
В том числе в форме практ. подготовки	24	24	24	24
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	4	4	4	4
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	54	54	54	54

Программу составил(и):  
Препод. Разномазова М.А.

Рецензент(ы):  
*ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.*

Рабочая программа дисциплины  
**Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:  
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО  
утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Директор Грищенко М.А.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	ОПЦ
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Безопасность жизнедеятельности
2.1.2	География туризма
2.1.3	Иностранный язык (второй)
2.1.4	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
2.1.5	Квалификационный экзамен
2.1.6	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
2.1.7	Основы финансовой грамотности
2.1.8	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
2.1.9	Производственная практика
2.1.10	Рекреационное ресурсоведение
2.1.11	Учебная практика
2.1.12	Изучение основ делопроизводства
2.1.13	История России
2.1.14	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2.1.15	Основы туризма и гостеприимства
2.1.16	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
2.1.17	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
2.1.18	Соблюдение норм этики делового общения
2.1.19	Учебная практика
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита дипломного проекта (работы)
2.2.2	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
2.2.3	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
2.2.4	Проведение демонстрационного экзамена
2.2.5	Производственная практика
2.2.6	<b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)</b>
2.2.7	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
2.2.8	Учебная практика
2.2.9	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

**3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

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.

### 3.2 Уметь

Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;

формировать организационные структуры управления;

учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

**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.**

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>						
1.1	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления /Тема/	3					
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	3	8	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.3	Система и структура управления туризмом и гостеприимством /Тема/	3					
1.4	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства. Основные задачи турагента и туроператора. /Лек/	3	6	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.5	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг /Пр/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.6	Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве /Тема/	3					

1.7	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 /Лек/	3	6	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.8	Решение ситуационных задач /Пр/	3	8	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.9	Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства /Тема/	3					
1.10	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве. Экономическая эффективность. /Лек/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.11	Выполнение тестовых заданий /Пр/	3	12	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.12	Подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		
1.13	/ЗачётСОц/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.2 Л1.3 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Тест 1.

1. Политика гостиницы – это:

1. повышение стандартов качества обслуживания, формирование оптимальной цены и скидок
2. правила, на которых руководство основывает свои решения при ведении бизнеса
3. инструменты, которые направляют руководство к достижению целей с использованием таких методов, как бюджетный контроль и управление методом оценки эффективности

2. Цена номера (места в номере), порядок и форма его оплаты, а также перечень услуг, которые входят в цену номера, устанавливаются:

1. гостиницей
2. государством
3. частично гостиницей, частично государством

3. Отметьте ключевые факторы, влияющие на доходы отеля:

1. прибыль с одного места
2. цена номера
3. дополнительные расходы (услуги прачечной, телефонные переговоры и др.)
4. норма прибыли номерного фонда
5. верно все указанное

4. Критерием доходности продаж номерного фонда будет являться комплексный показатель (RevPAR), учитывающий:

1. среднюю цену
2. загрузку
3. и среднюю цену, и загрузку
4. среднюю цену и альтернативные издержки

5. Гостиничный продукт является комбинацией следующих факторов:

1. материально-технических, человеческих
2. человеческих; управленческих
3. материально-технических, организационных, технологических, управленческих
4. нет верного ответа

6. Жизненный цикл гостиничного продукта – это:
  1. складывающаяся ситуация на рынке в отношении конкретного гостиничного продукта
  2. модель реакции рынка на продукт во времени
  3. особенности управления продуктом в терминах каналов сбыта, получаемых объемов продаж и прибыли, ценообразования, стратегии маркетинга
  4. динамика и прогноз продаж продукта
  
7. Дифференциация рынка гостиничных услуг предполагает:
  1. рассмотрение рынка как единого целого
  2. рассмотрение рынка как единого целого и ориентацию на так называемого среднестатистического покупателя
  3. осуществление продаж в отдельных сегментах рынка
  
8. Применение товарной марки способствует:
  1. формированию корпоративной культуры
  2. узнаваемости товара (услуги) на рынке
  3. поддержанию имиджа предприятия
  4. все ответы верны
  
9. Гостиничный продукт – это комбинация двух основных факторов:
  1. материально-технического и человеческого
  2. технологического и человеческого
  3. материально-технического, социально-экономического
  4. технологического и социально-экономического
  
10. Объединение нескольких отелей для осуществления совместных закупок у одного поставщика – это пример:
  1. вертикальной интеграции
  2. горизонтальной интеграции
  3. встречной закупки
  4. специализации

**Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Теоретические подходы к определению понятия «гостеприимство».
2. Особенности услуг и их производства.
3. Формы управления в индустрии гостеприимства (семейная фирма, управление по контракту, управление через договор франчайзинга, аренда):
4. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами. Типы организационных структур.
5. Предприятия питания: типы и характерные особенности.
6. Современные тенденции развития предприятий питания в России и за рубежом.
7. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.
8. Маркетинг в сфере гостеприимства.
9. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта.
10. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.
11. Сущность и этапы планирования сбытовой политики отеля.
12. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе.
13. Формирование тарифной политики отеля.
14. Формирование цен на услуги отеля.
15. Особенности и концепции управления доходами в гостиничном бизнесе.
16. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля.
17. Управление затратами. Возможности оптимизации затрат отеля.
18. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия.
19. Конкуренция на рынке услуг гостеприимства: понятие и основные виды.
20. Реклама и качество услуг гостеприимства как методы конкуренции.
21. Управление качеством услуг.
22. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
23. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов.
24. Логистическая система управления гостиничным предприятием.
25. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии.
26. Операционный менеджмент: управление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля.
27. Содержание и виды управленческих решений.
28. Информационные технологии управления гостиницей и рестораном.
29. Управление процессами труда в гостиницах и ресторанах.
30. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха.
31. Проведение совещаний, конференций и выставок.
32. Управление организацией отдыха студентов, военнослужащих и работников.
33. Управление питанием в аэропортах; производстве и офисах.
34. Управление питанием в школах, колледжах и университетах.

35. Управление питанием в санаторно-курортных учреждениях.
36. Особенности управления санаторно-курортным продуктом.
37. Анимационно-досуговая деятельность на курортах.
38. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Содержание и функции ресторанного бизнеса
2. Развитие ресторанного бизнеса в отечественной и зарубежной практике.
3. Основные требования к помещениям предприятий питания.
4. Организационная структура предприятий питания.
5. Виды обслуживания на предприятиях питания
6. Особенности организации ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе. Политика цен и управление издержками.
7. Продвижение услуг ресторанов и баров.
8. Психологические аспекты управления гостиничным предприятием
9. Управление персоналом в гостиничном предприятии
10. Поиск, отбор и наем персонала ресторанного предприятия
11. Зарубежный опыт оценки кадров
12. Оценка управленческого персонала предприятия гостеприимства.
13. Индустрия отдыха. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха: зарубежный и отечественный опыт.
14. Организация проведения совещаний, конференций и выставок.
15. Азартные игры как часть индустрии развлечений.
16. Коммерциализация отдыха.
17. Тематические парки. Клубы загородные и городские: мировой опыт.
18. Организация отдыха молодежи и студентов за рубежом и в России.
19. Организация отдыха военнослужащих и работников: зарубежная и отечественная практика.
20. Специализированные программы для отдельных групп населения.
21. Особенности организации и управление питанием в аэропортах; производстве и офисах.
22. Управление питанием в школах, колледжах и университетах; армейское питание.
23. Особенности управления санаторно-курортным продуктом.
24. Анимационно-досуговая деятельность на курортах. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Вопросы 1.

Примерные вопросы:

1. Какие изменения сыграли значимую роль в историческом развитии индустрии гостеприимства в Европе и России?
2. Назовите факторы, оказавшие влияние на формирование современного гостиничного рынка в России.
3. Перечислите основные тенденции, характерные для современной гостиничной индустрии.
4. Какие теоретические подходы к определению понятия «гостеприимство» вам известны?
5. Место человека как потребителя и производителя в сфере гостеприимства.
6. В чем состоят специфика услуг и их производства?
7. Могут ли, по вашему мнению, реклама и качество товара (услуги), выступать как методы конкуренции?

Вопросы 2.

1. Какие факторы оказывают влияние на выбор места размещения гостиницы и ресторана?
2. Какие признаки лежат в основе классификации отеля?
3. Какие факторы влияют на впечатления клиентов гостиницы и ресторана от обслуживания?
4. Назовите основные элементы (слагаемые) качества услуг ресторана и гостиницы.

Вопросы 3.

1. Каковы внутренние причины риска не востребоваемости гостиничных услуг?
2. Каковы внешние факторы риска не востребоваемости гостиничных услуг и ресторанных услуг?
3. Дайте характеристику факторов риска неисполнения хозяйственных договоров.

Вопросы 4.

1. Какие виды услуг могут предоставлять гостиничные предприятия и другие средства размещения?
2. Дайте определение понятий «качество услуги» и «управление качеством обслуживания».
3. Рассмотрите и раскройте основные критерии качества обслуживания в гостиничном предприятии.
4. Поясните утверждение: «постоянное повышение качества - это не затрата, а долгосрочный вклад в развитие предприятия».
5. По вашему мнению, предполагает ли высокое качество услуги ее высокую себестоимость?

Вопросы 5

1. Что понимают под логистикой и логистической системой в сфере гостеприимства?
2. Какие факторы и каким образом способствуют развитию логистического подхода в процессе управления ресурсными потоками?
3. Приведите пример движения информационных и финансовых потоков в процессе оказания гостиничных услуг.

Вопросы 6

1. В чем отличие служб, относящихся к административной зоне так называемого «переднего плана» от служб,

административной зоны «заднего плана»?

2. Какие функции выполняют инженерно-технические службы гостиниц? Какая по вашему мнению, самая важная из них?
3. В чем состоит концепция безопасности отеля?
4. Назовите технические средства обеспечения безопасности, используемые в гостиницах.

Вопросы 7

1. Перечислите основные направления автоматизации гостиницы.
2. Назовите преимущества и недостатки, которые дает автоматизация гостиницы и ресторана.
3. Что представляет собой программный комплекс автоматизации гостиницы?
4. Что представляет собой автоматизированная система управления рестораном?

Вопросы 8

1. Какое определение «конкурентного преимущества» дает автор?
2. По каким функциям, по мнению автора, осуществляется управление конкурентными преимуществами?
3. Какие научные подходы к управлению конкурентоспособностью рассматриваются в статье?
4. В чем суть комплексного подхода при оценке конкурентных преимуществ, предлагаемого автором?
5. Поясните представленную в работе схему «система обеспечения конкурентоспособности предприятия».

Вопросы 9.

1. На что направлены управленческие решения, принимаемые на высшем уровне управления гостиницей, рестораном?
2. В чем состоят особенности разработки и принятия решений на среднем управленческом уровне?
3. Каковы основные задачи, решаемые на техническом уровне управления?
4. Каковы основные направления плановой деятельности в процессе управления гостиничным предприятием, рестораном?
5. Какие, по вашему мнению, приемы мотивирования персонала гостиничного предприятия наиболее эффективны в современных условиях хозяйствования?
6. Каковы особенности контроля и координации деятельности гостиницы, ресторана?

Вопросы 10.

1. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?
2. Назовите и дайте характеристику основных элементов организационной структуры управления гостиницей.
3. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в оргструктуре управления гостиницей.
4. Поясните особенности построения, преимущества и недостатки линейной структуры управления гостиницей (функциональной, линейно-функциональной).
5. Дайте характеристику типовой структуры любого известного вам гостиничного предприятия (комплекса).

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование  
устный опрос  
письменный опрос  
кейс-задания  
дифференцированный зачет

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И.	Менеджмент туризма: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.2	Гришко Н. И.	Менеджмент в туризме: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020
Л1.3	Репина О. М., Судакова Н. Ю.	Теория менеджмента: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2020

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Пироженко Н. Т.	Риск-менеджмент в туризме: учебное пособие	Москва: Креативная экономика, 2012
Л2.2	Левочкина Н. А.	Менеджмент туризма: Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2013
Л2.3	Новиков В. С.	Менеджмент в туризме: учебное пособие	Москва: Книгодел, 2006



<b>6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>					
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>					
6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс				
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»				
<b>7. МТО (оборудование и технические средства обучения)</b>					
<b>№</b>	<b>Назначение</b>	<b>Оборудование</b>	<b>ПО</b>	<b>Адрес</b>	<b>Вид</b>
46	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель: стол – 15 шт.; стул – 31 шт.; доска – 1 шт. Технические средства обучения: ПК – – шт.; проектор – – шт.; возможность подключения к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде РИЗП – нет; Оборудование: демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	