

**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
2025 год

Рассмотрена на заседании ПЦК
преподавателей общепрофессиональных
дисциплин и профессиональных модулей
Протокол № 1 от «04» 09 2025 г
Председатель ПЦК

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УПР _____
М.Н.Шумилкина

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» (пр. от 12.12.2022 №1100, зарегистрированный в Минюсте
России 24.01.2023 №72111)

ОРГАНИЗАЦИЯ – РАЗРАБОТЧИК: ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

СОГЛАСОВАНА ООП 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ООО «РСОДОН»

(наименование организации работодателя)

Директор Уколов Р.А.

(должность ФИО)

АО «Донинтурфлот»

(наименование организации работодателя)

Генеральный директор Самородная И.В.

(должность ФИО)

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 основания учебной дисциплины.	
5.	Мероприятия, запланированные на период реализации учебной дисциплины согласно календарному плану воспитательной работы	

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;

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

- 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 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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная учебная нагрузка	52
в том числе:	
теоретическое обучение	30
лабораторные работы	-
практические занятия	22
курсовая работа (проект)	-
контрольная работа	-
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Понятие менеджмента и история его развития		8	
Введение	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
Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента	<p>.Содержание учебного материала</p> <p>Понятие менеджмента. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Цели и задачи управления организациями. История развития Менеджмента Роль менеджмента в подготовке руководителей и специалистов</p> <p>Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности. Менеджмент, как составная часть управления.</p> <p>Практические занятия</p> <p><i>Практическое занятие №1</i> Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности (защита рефератов)</p>	4	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
		2	
Тема 1.2. Особенности менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства	<p>.Содержание учебного материала</p> <p>Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях туристической и гостиничной индустрии. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием.</p>	2	
Раздел 2. Организация и её окружение		52	
	Содержание учебного материала	6	

Тема 2.1 Организация в менеджменте как управляемые социально-экономические системы	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
	Практические занятия		
	<i>Практическое занятие № 2. Организация и ее среда Взаимодействие внешней и внутренней среды организации (тестирование).</i>	2	
	Содержание учебного материала		
Тема 2.2 Функции управления гостиничным предприятием	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Содержание учебного материала	4	
Тема 2.3. Организационные структуры управления Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки	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, линейно штабная, 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
	Практические занятия.		
	<i>Практическое занятие № 3. 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)</i>	2	

	Содержание учебного материала	2	
Тема 2.4. Методы управления	Методы управления: сущность, классификация: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические.	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Содержание учебного материала	4	
Тема 2.5 Функции контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия	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. <u>Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы</u>	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Практические занятия		
	<i>Практическое занятие №4. Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.</i>	2	
	Содержание учебного материала	4	
Тема 2.6 Процесс коммуникации в управлении организаций	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. Процесс коммуникаций в организации. Информационная система, ее формирование и развитие.	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Практические занятия		
	<i>Практическое занятие №5. Коммуникации в организации. Коммуникации в системе управления организацией</i>	2	
	Содержание учебного материала	6	
Тема 2.7 Принятие управленческих решений	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	
	Практические занятия		

	<i>Практическое занятие №6. Решение ситуационных задач выбора метода управленческого воздействия с учетом конкретных ситуаций</i>	2	
	Содержание учебного материала	8	
Тема 2.8 Деловое общение	Информация: виды и способы, передачи. Структура коммуникационного процесса. Формальные и неформальные коммуникации. Проблема слухов.	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Деловое и управленческое общение. Психология и этика делового общения. Телефонное общение. Подготовка выступления. Деловая беседа. Приемы расположенности в общении		
	Практические занятия		
	<i>Практическое занятие №7. Использование в профессиональной деятельности приемов делового и управленческого общения</i>	2	
	<i>Практическое занятие №8. Деловой этикет. Правила хорошего тона.</i>	2	
	<i>Практическое занятие №9. Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления</i>	2	
	Содержание учебного материала	8	
Тема 2.9 Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления	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	2	ОК 01-09, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.4
	Практические занятия		
	<i>Практическое занятие №10. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)</i>	2	
	<i>Практическое занятие №11. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций</i>	2	
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2	
	Всего:	52	

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению.

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

кабинет «Основы маркетинга», оснащенный оборудованием:
посадочные места по количеству обучающихся;
компьютерные места для обучающихся;
рабочее место преподавателя.

техническими средствами обучения: компьютер; мультимедийная доска, мультимедийный проектор (цифровой проектор); проекционный экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

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

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основная литература

1. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 366 с.

Дополнительная литература

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Федулин А.А., под ред., Скабеева Л.И., Духовная Л.Л., Стакова Л.В. — Москва: КноРус, 2021.
2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва: КноРус, 2019.
3. Кибанов А.Я. Управление персоналом: учебное пособие / Кибанов А.Я. — Москва: КноРус, 2020.
4. Федорова Н.В. Управление персоналом: учебник / Федорова Н.В. — Москва: КноРус, 2019.
5. Шапиро С.А. Управление персоналом: учебное пособие / Шапиро С.А., Епишкин И.А. — Москва: КноРус, 2020.

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

6. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебник / Е.Л. Драчева, Л.Ю. Юликов. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2018.
7. Драчева Е.Л. Менеджмент: практикум / Е.Л. Драчева, Л.Ю. Юликов. - М.: Академия, 2017.
8. Виханский О.С. Менеджмент: учебник для средних специальных учебных заведений / О.С. Виханский, А. И. Наумов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2020.
9. Райченко А.В. Административный менеджмент: учебник / А.В. Райченко. — Москва: ИНФРА-М, 2020.
10. Мазилкина Е.И. Менеджмент: учебное пособие / Е.И. Мазилкина. — Москва: ИНФРА-М, 2021.
11. Сетков В.И. Менеджмент: учебное пособие / Сетков В.И. — Москва: КноРус, 2021.
12. Грибов В.Д. Менеджмент: учебное пособие / Грибов В.Д. — Москва: КноРус, 2021.

**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.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках изучения дисциплины: - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологию коллектива; - правила поведения в конфликтных ситуациях; - методику проведения тренингов для персонала; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг	Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов	Тестирование Устный опрос Оценка выполнения видов заданий на экзамене
Перечень умений, осваиваемых в рамках изучения дисциплины: - распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; - определять этапы решения задачи; - составить план действия;	Оценка процесса Оценка результатов Экспертная оценка выполнения ситуационных задач	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка

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

<ul style="list-style-type: none"> - определять необходимые ресурсы; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - организовывать процесс работы предприятий туризма и гостеприимства; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками индустрии; - проводить обучение персонала; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов предприятий; - оценивать эффективность предприятий туризма и гостеприимства. 		выполнения видов заданий на экзамене
--	--	--------------------------------------

5. МЕРОПРИЯТИЯ, ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ НА ПЕРИОД РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СОГЛАСНО КАЛЕНДАРНОМУ ПЛАНУ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Дата	Содержание и формы деятельности	Участники	Место проведения	Ответственные
По графику	Участие в соревнованиях, конкурсах различного уровня.	3 курс	ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»	зам.директора по УВР педагог -организатор
Весь период	Выпуск календаря знаменательных дат	3 курс	ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»	Зав. библиотекой