

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.12.2024 15:46:42
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)

УТВЕРЖДЕНО
Заместителем директора филиала
Шитиковым П.М.
РАЗРАБОТЧИК
Талипова Г.М.

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Рабочая программа дисциплины
Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Туроператорские и турагентские услуги
форма обучения очная
язык реализации: русский

1. Планируемые результаты освоения учебного предмета (базовый уровень)

Код ПК, ОК	Умения	Знания	Навыки
ОК 01	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>составлять план действия</p> <p>определять необходимые ресурсы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>реализовывать составленный план</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>структуру плана для решения задач</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	
ОК2	<p>определять задачи для поиска информации</p> <p>определять необходимые источники информации</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>оценивать практическую значимость</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации</p> <p>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с</p>	

	<p>результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	использованием цифровых средств	
ОК4	<p>организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>	
ОК5	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>	
ОК9	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов</p>	

	<p>деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>профессиональной направленности</p>	
ПК1.1	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>	<p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>

2. Структура и содержание учебного предмета

2.1. Объем учебного предмета и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Всего (ак.ч.)	Кол-во часов в семестре (ак.ч.) 3 семестр
Учебная нагрузка обучающегося	72	72
Из них:		
Учебные занятия (всего):	60	60
Урок		
Лекция	24	24
Практическое занятие (Семинар)	36	36
Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам		
Выполнение курсового проекта (работы)		
Консультации		
Самостоятельная работа	12	12
Вид промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебного предмета

Содержание учебного материала		Вид учебной деятельности (ак.ч.)				
		Урок	Лекция	Практическое занятие (Семинар)	Лабораторное / Практическое занятие по подгруппам	Самостоятельная работа
Семестр 3						
Раздел I. Введение в дисциплину			24	36		
Тема 1.1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления			8	8		
1	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории		2	2		
2	История развития менеджмента		2	2		
3	Развитие туризма и сферы гостеприимства в России		2	2		
4	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления		2	2		
Тема 1.2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством			6	10		
1	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.		2	2		
2	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства		2	2		
3	Основные задачи турагента и туроператора.		2	2		
4	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг			4		
Тема 1.3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве			6	10		
1	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.			2		
2	Функции и принципы управления. Классификация принципов управления		2	2		
3	Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления		2	2		
4	Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства		2	4		
Тема 1.4 Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства			4	8		
1	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве		2	4		
2	Экономическая эффективность		2	4		
Промежуточная аттестация		зачет				
Всего			24	36		

3. Контроль и оценка результатов освоения учебного предмета

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся осуществляются

с применением оценочных материалов по учебному предмету (приложение № 1 - № 2 к рабочей программе учебного предмета), включающих открытую (доступную к опубликованию) и закрытую (не размещаемую в свободном доступе) части.

4. Условия реализации учебного предмета

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебного предмета

4.1.1. Основная литература:

1. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н.И. Гришко. – Минск: РИПО, 2020. – 274 с. – ISBN 978-985-7234-37-0. – URL: <https://e.lanbook.com/book/154230> (дата обращения: 11.12.2024).
2. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск: РИПО, 2020. – 274 с. – ISBN 978-985-7234-37-0. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094> (дата обращения: 11.12.2024).
3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н. А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 366 с. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2118078> (дата обращения: 11.12.2024).

4.2.2. Дополнительные источники

1. Киседобрев В.П. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; под ред. проф. Е.И. Богданова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 152 с. – ISBN 978-5-16-006294-5. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1630190> (дата обращения: 11.12.2024).
2. Полухина А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / А. Н. Полухина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. – 220 с. – ISBN 978-5-8158-1012-9. – URL: <https://e.lanbook.com/book/74810> (дата обращения: 11.12.2024).

4.1.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

<https://fgos.ru/>

<https://edsoo.ru/>

<https://fioco.ru/ru/osoko/>

http://www.centeroko.ru/pirls21/pirls2021_pub.html

4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

LibreOffice, платформы: Яндекс. Мессенджер, Яндекс.Телемост.

4.3. Материально-техническое обеспечение реализации учебного предмета:

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональный компьютер.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная.

Аудитория для самостоятельной работы оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональные компьютеры.

Приложение № 1 к рабочей
программе дисциплины
(модуля)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И В ГОСТЕПРИИМСТВЕ
Открытая часть**

1. Система оценивания

Контроль и оценка результатов освоения учебного предмета осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устных опросов, самостоятельных и контрольных работ.

Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.

Контрольная работа – средство контроля степени освоения обучающимися теоретического материала, специальных терминов, навыков анализа языкового материала.

Самостоятельная работа – средство контроля, позволяющее оценить умения обучающихся самостоятельно структурировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве. Оценивание выполнения данного средства контроля осуществляется по материалам, предоставленным обучающимся в письменной форме. При оценивании самостоятельной работы учитывается самостоятельность, полнота ответа, грамотность.

Ситуационная задача – задание, связанное с практическим применением полученных знаний с учётом заданной или смоделированной в учебных целях ситуацией общения.

2. Паспорт оценочных материалов

Темы дисциплины	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
Текущий контроль успеваемости			
Тема 1.1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления Тема 1.2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством Тема 1.3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Контрольная работа Устный опрос Самостоятельная работа Ситуационные задачи	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК9 ПК1.1	Результаты контрольной работы Оценка «5»: Все задания выполнены верно. Оценка «4»: Правильно выполнены не менее $\frac{3}{4}$ всех заданий Оценка «3»: Правильно выполнено не менее $\frac{1}{2}$ заданий Оценка «2»: Не выполнено более половины заданий Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы. Устный опрос на занятии позволяет

<p>Тема 1.4 Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</p>		<p>выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.</p> <p>Самостоятельная работа Оценка «5» Обучающийся показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий и явлений. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; излагает материал литературным языком. Самостоятельно и рационально использует справочные материалы, дополнительную литературу. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета.</p> <p>Оценка «4» Обучающийся показывает знания изученного материала. Дает полный и правильный ответ; допускает незначительные ошибки и недочеты при определениях понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Соблюдает</p>
--	--	--

		<p>основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником. Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.</p> <p>Оценка «3» Обучающийся усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. Допустил ошибки и неточности в использовании терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении. Испытывает затруднения в применении знаний. Допускает одну-две грубые ошибки.</p> <p>Оценка «2» Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов. Допускает более двух грубых ошибок.</p> <p>Ситуационная задача</p> <p>Оценка «5» – ответ на вопрос задачи дан правильный, объяснение хода её решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, чёткие.</p> <p>Оценка «4» – ответ на вопрос задачи дан правильный, объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, с единичными ошибками в использовании терминов; ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие.</p> <p>Оценка «3» – ответ на вопрос задачи дан правильный, объяснение хода её решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в использовании терминов; ответы на дополнительные вопросы</p>
--	--	--

			недостаточно чёткие, с ошибками в деталях. Оценка «2» – ответ на вопрос задачи дан неправильный, объяснение хода её решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).
Промежуточная аттестация обучающихся			
Дифференцированный зачет (3 семестр)	Устный опрос	ОК 1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК9 ПК1.1	Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы. Устный опрос на занятии позволяет выяснить объем знаний студента по определенной теме, разделу, проблеме. При оценивании устного ответа учитывается качество и полнота ответа на контрольные вопросы, степень владения изученным материалом при ответах на дополнительные вопросы.

3. Типовые оценочные материалы

Вопросы для устного опроса

1. Основные ключевые понятия менеджмента и управления: управление, менеджмент, менеджер, менеджеризм, организация, объект и субъект управления, субъект управленческой деятельности, иерархия
2. Соотношение понятий «менеджмент» и «управление»
3. Требования к менеджеру
4. Обязанности менеджера
5. Основные качества менеджера, бизнесмена, предпринимателя
6. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма
7. Уровни управления: высший (институциональный) уровень, средний (управленческий) уровень, низший (технический) уровень. Характеристика каждого уровня
8. Содержание управленческой деятельности сферы сервиса и туризма
9. Внутренняя и внешняя среда бизнеса сферы сервиса и туризма
10. Внешняя среда туристического бизнеса
11. Факторы внешней среды прямого и косвенного воздействия
12. Сложность, подвижность и неопределенность внешней среды
13. Характеристика внешней среды
14. Основные задачи по оценке воздействия различных факторов внутренней и внешней среды

Ситуационные задачи

Задание 1: Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы. В вашем подчинении находится один человек. Вашему подчиненному начальник отдела, ваш непосредственный руководитель, поручает выполнить экстренное задание, минуя вас. Подчиненный уже имеет

важное, ответственное задание, которое вы ему поручили. Свои задания вы и ваш начальник считаете неотложными.

Вопросы:

1. Назовите принцип управления, который нарушен в данной ситуации.
2. Определите его содержание и значение в менеджменте.
3. Предложите варианты решений для проблемной ситуации.

Задание 2: Сформулируйте миссию и цель:

- 1) для 5-звездочной гостиницы;
- 2) для крупного рекламного агентства;
- 3) для издательства;
- 4) для коммерческой организации в сфере торговли;
- 5) для популярного туроператора;
- 6) для страховой организации;
- 7) для Сбербанка.

Задание 3: В штатном расписании организации указано, что общая численность постоянно работающих сотрудников должна составлять 50 человек. В штате реально состоит 30 сотрудников. С начала года на работу было принято 8 человек, уволилось 12 сотрудников.

Рассчитайте:

- 1) коэффициент совместительства,
- 2) уровень текучести кадров в организации.

Какие стандартные управленческие решения обычно принимаются в подобных условиях для улучшения кадровой ситуации в организации?

Примерный перечень заданий для самостоятельной работы

Выберите организацию из отрасли вашей специализации и одну из его продуктовых групп, по которым будет выполняться творческий проект.

1. Определите ключевые характеристики организации.
2. Определите, какие характеристики и тренды макросреды оказывают наиболее сильное влияние на деятельность организации, и в чем оно заключается.
3. На основе матрицы SWOT - анализа сформулируйте рыночную позицию компании и ее ближайших конкурентов. Обоснуйте рыночную позицию, выбранную организацией.
4. Охарактеризуйте продуктовую и ценовую политику организации.
5. Разработайте программу распределения и продвижения продукции организации.
6. Сформулируйте гипотезу о маркетинговых проблемах организации и путях их решения.

Вопросы к промежуточной аттестации

1. Принципы управления персоналом.
2. Труд – экономический ресурс.
3. Философия управления персоналом.
4. Концепция руководства персоналом.
5. Организация управления персоналом.
6. Классификационные группы работающих.
7. Классификация должностей работающих.
8. Организация деятельности по управлению кадрами.
9. Должностная инструкция менеджера службы управления кадрами.
10. Организация деятельности службы труда и заработной платы.
11. Организация психологической службы.

12. Организация службы развития персоналом.
13. Типовые процедуры и решения по управлению кадрами.
14. Порядок подбора, подготовки и расстановки персонала.
15. Оценка персонала.
16. Косвенные методы оценки персонала.
17. Оценка рабочего места.
18. Контроль.
19. Увольнение.
20. Взаимоотношения с трудными людьми.