

«УТВЕРЖДАЮ»
И.о. директора института СПО
_____ / Моргачева Н.В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО:

Учебная дисциплина **ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве** деятельности входит в перечень дисциплин общепрофессионального цикла.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Зав. кафедрой: Скроботова О.В.

Разработчик(и) рабочей программы:

Карасева Г.Ю., ст. преподаватель кафедры Т и ГД

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина **ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

в соответствии с учебным планом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство представлена в общепрофессиональном цикле

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
- определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
- составлять план действия определять необходимые ресурсы
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
- реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость 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
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- применять современную научную профессиональную терминологию
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
- презентовать идеи открытия собственного дела в
- организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

знать:

-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

-основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте 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

-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности

-приемы структурирования информации

-формат оформления результатов поиска информации,

-современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

-содержание актуальной нормативно-правовой документации

-современная научная и профессиональная терминология

-возможные траектории профессионального развития и самообразования

-основы предпринимательской деятельности;

-основы финансовой грамотности

-правила разработки бизнес-планов

-порядок выстраивания презентации

-психологические основы деятельности коллектива,

-психологические особенности личности

-основы проектной деятельности

-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 профессиональной направленности

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

-законодательство Российской Федерации в сфере туризма;

– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;

– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;

– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;

– системы бронирования услуг;

– организацию работы с запросами туристов;

– требования к оформлению и учету заказов;

– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;

– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;

– программное обеспечение деятельности туристских организаций;

– этику делового общения;

– основы делопроизводства;

– правила внутреннего трудового распорядка;

– правила по охране труда и пожарной безопасности.

Иметь практические навыки:

Производить координацию работы сотрудников службы

предприятия туризма и гостеприимства
Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
-координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

б) профессиональных (ПК):

ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ВД 2 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **86** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **80** часа;

самостоятельной работы обучающегося **2** часа.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	86
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	80
в том числе:	
лекционные занятия	40
лабораторные занятия	-
практические занятия	38
в том числе практическая подготовка	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	2
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
<i>Рефераты, домашняя работа</i>	

<i>Консультация</i>	2
<i>Проведение аттестации</i>	4
<i>Промежуточная аттестация в форме: экзамен 4 семестр</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.ВВЕДЕНИЕ В МЕНЕДЖМЕНТ			
Тема 1.1.Сущность и характерные черты современного менеджмента	Содержание учебного материала	8	1,2
	1.Понятие управления и его объект. Вертикальное разделение труда и уровни управления. Горизонтальное разделение труда как база создания функциональных подразделений организации. Десять управленческих ролей (по Минцбергу). Законы и закономерности менеджмента. Принципы менеджмента.	4	
	2.Зарубежный опыт управления. Японский менеджмент. Особенности организации управления в американских и западноевропейских фирмах. Сравнительная характеристика двух моделей менеджмента: американской и японской.		
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие 1. Определение влияния факторов внешней среды на деятельность организации. Практическое занятие 2. Менеджер: понятие, эволюция, необходимые качества, «решетка» менеджмента. Тестирование с целью определения индивидуальных качеств менеджера	2 2	
Тема 1.2. История развития менеджмента	Содержание учебного материала	8	2,3
	1. Возникновение системного управления. Школа научного управления	4	
	(менеджмента): основатели и вклад в развитие управленческой мысли.		

	2. Классическая школа управления: основатели и вклад в развитие управленческой мысли. Школа человеческих отношений и школа поведенческих наук. Школа науки управления. Современная система взглядов на менеджмент: Теория "7s", Теория "z", Теория "хаоса" и др.		
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие 3. Вклад представителей различных школ управления в развитие современного	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка презентаций «Школы управления», «Методы современного менеджмента», «Значение системного управления для организаций»	2	
Раздел 2. ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА			
Тема 2.1. Функции управления	Содержание учебного материала	12	2,3
	1. Общие функции управления и их характеристика. Масштаб управления. Нормы управляемости линейных руководителей. Разделение обязанностей и полномочий и принципы их передачи. Экономический потенциал предприятия. Миссия, цели, задачи организации. Цикл менеджмента: организация, планирование, мотивация и контроль. Организация. Построение организационной структуры. Линейная организация управления. Линейно- функциональное (традиционное) построение организации. Дивизиональное построение организации. Матричные структуры организации. Корпоративная и индивидуалистская организация. Два подхода в теории и практике управления: механический и органический. Внешняя и внутренняя среда организации. 2.Планирование. Этапы планирования. Виды планов: в зависимости от содержания деятельности; в зависимости от организационной структуры подразделения. Текущие и операционные планы. Среднесрочные планы. Долгосрочные планы. Стратегическое планирование: сущность и функции. Критерии оценки планов: количественные и качественные. Прогнозирование. Методы прогнозирования. Мотивация и контроль в менеджменте	8	

	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие 4. Функции управления и их характеристика. Разделение обязанностей и полномочий и принципы их передачи.	2	
	Практическое занятие 5.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Провести анализ и построить схему организационной структуры на примере «Кредитного учреждения» Подобрать наиболее эффективные методы прогнозирования и планирования для кредитного учреждения, объяснить свой выбор	1	
Тема 2.2.Принятие решений	Содержание учебного материала	12	2,3
	1. Виды управленческих решений. Области принятия решений и роли связанные с принятием решений: предприниматель, распределитель ресурсов, специалист по достижению соглашений на переговорах, координатор действий. Решения, типичные для функций управления: в планировании; в организации деятельности фирмы; в мотивации; при контроле. Алгоритм рационального принятия решения. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Технология принятия управленческого решения.	6	
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие 6. Управленческое решение, подходы к классификации.	2	
	Практическое занятие 7. Методы принятия решений.	2	
	Практическое занятие 8. Упражнения по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях. Деловая игра «Кораблекрушение». Принятие решений различными методами.	2	
Тема 2.3. Связующие процессы в менеджменте	Содержание учебного материала	10	2,3
	1. Коммуникация в системе управления. Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации. Типы коммуникационных сетей. Коммуникационные роли: "сторож", "связной", "лидер мнения", "космополит". Преграды на пути коммуникации. Способы общения. Барьеры общения. Пути снятия барьеров общения. Аттестация. Совершенствование коммуникаций в организациях. Деловое и управленческое общение.	4	

	В том числе практических занятий		
	Практическое занятие 9. Общение и коммуникации. Практическое занятие 10. Эффективные коммуникации и условия эффективного общения.	4	
	Практическое занятие 11. Информация и трансакты. Трансакционный анализ для эффективного общения. Использование приемов аттракции в заданных ситуациях при работе с подчиненными. Решение ситуационных задач.	2	
Тема 2.4. Руководство: власть и партнерство	Содержание учебного материала	12	2,3
	1. Экономические, правовые, социальные и моральные основы власти. Власть и влияние. Соотношение понятий. Власть над подчиненными. Просьба, указание, распоряжение, приказ.	4	
	2.Руководитель и лидер. Самоменеджмент. Понятие и характеристика стилей управления. Управленческая решетка ГРИД. Стили управления: демократический, авторитарный, либеральный. Матрица стилей руководства, (по Р.Блейку и Дж.С.Мутону). Архитипы управляющих: лидер, администратор, плановик, предприниматель. Направление кадровой политики на фирме.	4	
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие 12. Власть, источники власти, разновидности власти. Лидерство и власть.	2	
	Практическое занятие 13. Определение стиля управления по «решетке менеджмента» в заданной ситуации. Решение ситуационных задач.	2	
Тема 2.5. Социально-	Содержание учебного материала	10	

психологический аспект руководства	1. Деловое и управленческое общение. Социально- психологические процессы в группе. Адаптация. Управление процессом адаптации. Сплочение группы. Три стадии развития группы: первичный синтез; стадия дифференциации; окончательный синтез. Признаки, характеризующие команду. Социально- психологический климат (СПК) в коллективе. СПК и карьера	2	2,3
	2. Основные понятия конфликтологии: конфликтная ситуация, объект и мотив конфликта. Типология конфликтов. Источники конфликтов	2	
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие 14 Сущность, элементы, источники и причины конфликтов в организации.	2	
	Практическое занятие 15. Виды конфликтов и управление конфликтной ситуацией	2	
	Практическое занятие 16. Решение заданной конфликтной ситуации.	2	
Тема 2.6. Система методов управления в менеджменте	Содержание учебного материала	8	2,3
	1. Экономические методы управления в менеджменте: коммерческий расчет, ценовая политика, финансовая политика.	2	
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие 17. Проведение деловой игры «Система контроля в организации».	2	
	Практическое занятие 18.-19 Проведение семинара «Антикризисный менеджмент и его роль в системе современного менеджмента».	4	
	ИТОГО	80	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением,
- интерактивная доска.

3.4. Перечень источников, необходимых для освоения дисциплины. Методические материалы.

Основные источники:

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, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930> (дата обращения: 27.05.2023).

Дополнительные источники:

1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495450> (дата обращения: 15.05.2023).

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513379> (дата обращения: 27.05.2023).

3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

www.gks.ru - Федеральная служба федеральной статистики

<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система

<http://ruspo.ru/> - Туристическая система

www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России

<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии

www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ,

тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь: уметь: -распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте -анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части -определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы -составлять план действия определять необходимые ресурсы -владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах -реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) -определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; -структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, -оформлять результаты поиска, -применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное</p>	<p>ОК 1 -ОК-5, ОК 9, ПК1.1, ПК 1.3, ПК 2.2.</p>	<p>Экзамен по вопросам Комплект заданий для тестирования</p>

<p>программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>-применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>-определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>-выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>-презентовать идеи открытия собственного дела в</p> <p>-организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знать: законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования</p>		
---	--	--

<p>услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности. 		
---	--	--