



## **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** входит в перечень дисциплин общепрофессионального цикла.

Рабочая программа разработана ПЦК социально-экономического профиля.

Разработчик(и) рабочей программы:  
Карасева Г.Ю., преподаватель

## **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 69 часов, в том числе:

**обязательной** аудиторной учебной нагрузки обучающегося **69** часов;

**самостоятельной** работы обучающегося – 0 часа.

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<i><b>Вид учебной работы</b></i>	<i><b>Объем часов</b></i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>69</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>69</b>
в том числе:	
лекционные занятия	<b>23</b>
лабораторные занятия	-
практические занятия	<b>46</b>
в том числе практическая подготовка	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	
в том числе:	

самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
<i>Рефераты, домашняя работа</i>	
<i>Консультация</i>	<b>2</b>
<i>Проведение аттестации</i>	<b>4</b>
<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	6	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.	2	
	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	6	2,3
	1. Возникновение системного управления. Школа научного управления	2	
	(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.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие 3-4.</b> Вклад представителей различных школ управления в развитие современного	4	
<b>Раздел 2. ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА</b>			
<b>Тема 2.1. Функции управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	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	
	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		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	



	<b>Практическое занятие 5-6</b> Функции управления и их характеристика. Разделение обязанностей и полномочий и принципы их передачи.	2 2	
<b>Тема 2.2.Принятие решений</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	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.	<b>4</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие 7.</b> Управленческое решение, подходы к классификации.	2	
	<b>Практическое занятие 8.</b> Методы принятия решений.	2	
	<b>Практическое занятие 9.</b> Упражнения по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях. Деловая игра «Кораблекрушение». Принятие решений различными методами.	2	
<b>Тема 2.3. Связующие процессы в менеджменте</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	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. Адаптация. Совершенствование коммуникаций в организациях. Деловое и управленческое общение.	<b>2</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие 10.</b> Общение и коммуникации. <b>Практическое занятие 11.</b> Эффективные коммуникации и условия эффективного общения.	<b>4</b>	

	<b>Практическое занятие 12.</b> Информация и трансакты. Трансакционный анализ для эффективного общения. Использование приемов аттракции в заданных ситуациях при работе с подчиненными. Решение ситуационных задач.	<b>2</b>	
<b>Тема 2.4. Руководство: власть и партнерство</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2,3
	1. Экономические, правовые, социальные и моральные основы власти. Власть и влияние. Соотношение понятий. Власть над подчиненными. Просьба, указание, распоряжение, приказ.	<b>2</b>	
	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.	<b>2</b>	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие 13.</b> Власть, источники власти, разновидности власти. Лидерство и власть.	2	
	<b>Практическое занятие 14.</b> Определение стиля управления по «решетке менеджмента» в заданной ситуации. Решение ситуационных задач.	2	
<b>Тема 2.5. Социально-психологический аспект руководства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	
	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	1	2,3
	2. Основные понятия конфликтологии: конфликтная ситуация, объект и мотив конфликта. Типология конфликтов. Источники конфликтов	1	
	<b>В том числе практических занятий</b>	6	

Тема 2.6. Система методов управления в менеджменте	Практическое занятие 15 Сущность, элементы, источники и причины конфликтов в организации.	2	
	Практическое занятие 16. Виды конфликтов и управление конфликтной ситуацией	2	
	Практическое занятие 17-18. Решение заданной конфликтной ситуации.	4	
	Содержание учебного материала	15	2,3
	1. Экономические методы управления в менеджменте: коммерческий расчет, ценовая политика, финансовая политика.	5	
	В том числе практических занятий	10	
	Практическое занятие 19.-20 Проведение деловой игры «Система контроля в организации».	4	
	Практическое занятие 21-23 Проведение семинара «Антикризисный менеджмент и его роль в системе современного менеджмента».	6	
	ИТОГО	69	

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: 27.05.2024).

##### **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: 15.05.2024).
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: 27.05.2024).
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/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

##### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)  
[www.gks.ru](http://www.gks.ru) - Федеральная служба федеральной статистики  
<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система  
<http://ruspo.ru/> - Туристическая система  
[www.atorus.ru](http://www.atorus.ru) - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России  
<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии  
[www.ratanews.ru](http://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><b>Уметь:</b> <b>уметь:</b> -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><b>Знать:</b> 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"> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>		
---	--	--