

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления



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

Направление подготовки

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

Очная/очно-заочная/заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК
«Социально-экономических
дисциплин»

 Токова С. И.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

43.02.16. Туризм и гостеприимство

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

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

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

Дисциплина изучается на:

- с

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|-------------------------------|---|---|
| ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09 | Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве | 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 |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|--|---------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 52 |
| в т.ч. в форме практической подготовки | 38 |
| в т. ч.: | |
| теоретическое обучение | 19 |
| практические занятия | 19 |
| <i>Самостоятельная работа</i> | 14 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся |
|--|--|
| 1 | 2 |
| Раздел 1. Введение в дисциплину | |
| Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления | Содержание учебного материала |
| | 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 управления |
| Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством | Содержание учебного материала |
| | Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции. |
| | Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства |
| | Основные задачи турагента и туроператора. |
| | В том числе практических и лабораторных занятий |
| | Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг |
| Самостоятельная работа обучающихся | |
| Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве | Содержание учебного материала |
| | 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 |
| | В том числе практических и лабораторных занятий |
| | Решение ситуационных задач |
| | Самостоятельная работа обучающихся |
| Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства | Содержание учебного материала |
| | Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве |
| | Экономическая эффективность |
| | В том числе практических и лабораторных занятий |
| | Выполнение тестовых заданий |
| Самостоятельная работа обучающихся | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет № - 301,

столы – 17 шт., угловые столы – 2 шт., стулья – 17 шт., стол и стул преподавателя – 1 шт., компьютер – 20 шт., источник бесперебойного питания 20 шт., трибуна – 1 шт., меловая доска – 1 шт., шкаф-вешалка – 2 шт., камера Web Logitech Webcam Pro9000 (OEM) (USB 2,0,1600 *1200, 2Мрх, микрофон) <960-000562> -1 шт., проектор ViewSonic Projector PJD 5453S –1 шт.,

камера видеонаблюдения HiWatch «DS –i214W4mm» (LAN, 1920*1080, microSDXC) –2 шт., учебно-наглядные пособия - в электронном виде.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.
- пакет приложений для объектно-ориентированного программирования Embarcadero (Item Number: 2013123054325206. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет визуального редактирования растровых изображений GIMP (Лицензия GNU GPLv3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- пакет математического моделирования Mathcad (Contract Number (SCN) 4A1913127. Срок действия лицензии: бессрочная);
- система поиска заимствований в текстах «Антиплагиат ВУЗ» (КОНТРАКТ №0379400000323000002/1 от 27.02.2023 г.);
- Информационно-правовая система «Инофрмио» (Договор № НК 2846 от 18.01.2023 г.);
- пакет визуального 3D-моделирования Blender (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- векторный графический редактор Inkscape (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- программный комплекс для верстки Scribus (Лицензия GNU GPL v3. Срок действия лицензии: бессрочная);
- Autodesk AutoCAD (Лицензия № 5X6-30X999XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия);

- Autodesk 3DS Max (Лицензия № 5X5-93X928XX. Бессрочная образовательная (академическая) лицензия).

3.1.1. Основные печатные и электронные издания

1. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094> – Режим доступа: по подписке.
2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790> – Режим доступа: по подписке.
3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1903789> – Режим доступа: по подписке.
4. 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. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006294-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1630190> – Режим доступа: по подписке.

3.1.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

4.1. Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации (зачету)

1. Основные школы управления.
2. Развитие менеджмента в России.
3. Понятие организации, их виды.
4. Сущность управленческой деятельности.
5. Уровни управления.
6. Объект и субъект управления.
7. Структура и формы организации.
8. Типы организационных структур.
10. Функции менеджмента.
11. Принципы менеджмента.
12. Понятие и классификация методов менеджмента.
13. Организационно-административные методы управления.
14. Экономические методы управления.
15. Социально-психологические методы управления.

16. Самоуправление.
17. Управление персоналом: отбор, оценка, прием сотрудников на работу.
18. Содержание и виды управленческих решений.
19. Процесс принятия решений.
20. Методы принятия решений.
21. Индивидуальные стили принятия и решений.
22. Организация эффективности управленческих решений.
23. Организация и контроль выполнения решений.
24. Требования к менеджменту.
25. Власть и личное влияние.
26. Понятие и характеристика стилей руководства.
27. Управление конфликтами и стрессами.
28. Природа, типы и причины конфликтов.
29. Методы разрешения конфликта.
30. Природы и причины стресса.
31. Значение делового общения.
32. Формы и организация общения.

4.2. Тестовые задания для проведения промежуточной оценки знаний по экономике образования

- 1 Тест. Дайте общее определение понятию менеджмент
 - А. Менеджмент – это управление человеческими коллективами в процессе общественного производства
 - Б. Менеджмент – это целенаправленный, осознанный процесс регулирования процессов производства для достижения целей организации
 - В. Менеджмент – это управление производственно - хозяйственными системами: предприятиями, фирмами, компаниями, хозяйственными обществами и т. д.
 - Г. Менеджмент – это деятельность по подготовке, выработке и реализации управленческих решений
2. Главное содержание менеджмента – это:
 - А. Обеспечение эффективной деятельности организации по достижению ее целей
 - Б. Интегрированный процесс выработки решений по использованию ресурсов производственно-хозяйственной системы для достижения ее целей
 - В. Организация деятельности аппарата управления производственно-хозяйственной системы
 - Г. Управление производством, кадрами и финансами организации для достижения поставленных целей
3. Кто такой менеджер?
 - А. Профессия, которую может освоить человек, независимо от его психофизических характеристик
 - Б. Человек, прошедший специальную подготовку и добивающийся результатов посредством труда других людей
 - В. Профессионал-организатор, обладающий определенной суммой знаний в сфере управления производством, технологии и экономики производства
 - Г. Субъект управления, должностное лицо в организации, обладающий знаниями и навыками управления, наделенный полномочиями и ответственностью
4. Что является основными факторами развития менеджмента?
 - А. Разделение и кооперация труда, технико - технологический уровень производства
 - Б. Особенности и общий уровень общества, уровень развития науки и технологий
 - В. Доминирующий способ общественного производства
 - Г. Уровень развития информационно - технического обеспечения производства и оснащенности управленческого труда

5. Менеджмент как наука – это:

А. Комплекс знаний о методах и способах управления производством в производственно-хозяйственных системах

Б. Междисциплинарная экономическая наука о способах подготовки, принятия и реализации управленческих решений в сфере производства

В. Система методологических приемов и способов для изучения предмета науки менеджмент

Г. Отрасль знаний со специфическим предметом и методами изучения закономерностей

6. Вопрос теста по менеджменту. Что выступает предметом науки менеджмент?

А. Общественно-экономические отношения в сфере производства и распределения материальных благ

Б. Отношения между людьми в процессе управления предприятиями и организациями

В. Методы подготовки, принятия и реализации управленческих решений

Г. Методы регламентации обязанностей, полномочий и ответственности в менеджменте

7. Что составляет основу методологии менеджмента?

А. Законы, закономерности и общенаучные методы познания диалектического материализма

Б. Экономико-статистические и социологические методы исследования

В. Общенаучные методы анализа и синтеза, индукции и дедукции

Г. Анкетирование, интервьюирование, социологические опросы в среде менеджмента и в трудовых коллективах

8. В каком периоде развития человеческого общества возникает менеджмент как система закономерностей и принципов управления производством?

А. С времен, в которых возникла необходимость управления совместным трудом людей

Б. В период формирования индустриального характера общественного производства

В. В период формирования капиталистического способа производства и широкого использования наемного труда

Г. Менеджмент является неотъемлемой частью информационного общества

Тест № 9. Ф. Тейлор является основателем:

А. Эмпирической теории управления

Б. Классической теории стоимости

В. Классической теории социально-ответственного менеджмента

Г. Школы научного менеджмента

Тесты по менеджменту к теме: Развитие теории и практики менеджмента, особенности аграрного менеджмента

10. Основное достижение классической теории управления:

А. Формирование системы закономерностей и принципов управления

Б. Сглаживание противоречий между менеджментом и наемным трудом

В. Формирование научной системы взглядов на методологию менеджмента

Г. Создание научно обоснованной системы организации труда на капиталистическом предприятии

11. Доктрина Мэйо - это:

А. Иерархическая теория человеческих потребностей

Б. Ситуационный подход к управлению

В. Теория человеческих отношений

Г. Теория социальных систем

12. Вопрос теста по менеджменту. Какая из теорий менеджмента больше других опиралась на использование личного опыта менеджеров?

А. Теория организационной культуры

Б. Количественная теория менеджмента

В. Ситуационная теория менеджмента

Г. Теория массового обслуживания

- 13.Какая экономическая среда наиболее отвечает требованиям менеджмента?
- А. Индустриализированные способы производства
 - Б. Рыночные механизмы регулирования общественного производства
 - В. Постиндустриальная стадия развития общества
 - Г. Развитое информационно-техническое общество
- Тест № 14. Назовите наиболее важную черту современной модели менеджмента
- А. Всеобъемлющая компьютеризация процессов управления
 - Б. Возрастание требований к кадровому обеспечению менеджмента
 - В. Быстрое изменение организационных форм производства и управления ими
 - Г. Изменение отношений между менеджментом предприятия и персоналом
- 15 Тест. Что наиболее характерно для «японской» модели менеджмента?
- А. Этатизм (огосударствление) отношений управления
 - Б. Широкое развитие инициативы совершенствования методов управления и производства непосредственно в трудовых коллективах
 - В. Переход от сугубо частнокапиталистического производства к социальному партнерству
 - Г. Широкое использование внутрифирменных методов совершенствования менеджмента и кадрового протекционизма
- 16.Что наиболее характерно для западноевропейской модели менеджмента?
- А. Переход от сугубо частнокапиталистического производства к социальному партнерству
 - Б. Индивидуализация отношений менеджмента и наемного персонала
 - В. Применение широкого спектра мер социальной защиты персонала
 - Г. Создание систем участия наемных работников в распределении доходов предприятия
- 17.Назовите основные отличительные черты современного отечественного менеджмента
- А. Этатизм (огосударствление) отношений управления
 - Б. Быстрое развитие рыночных форм производства и управления
 - В. Низкий уровень социального сознания и широкое использование авторитарных методов управления
 - Г. Незавершенность процесса экономических реформ и недостаточный уровень менеджмента
- 18.Чем обусловлены отличия аграрного менеджмента от других его видов?
- А. Природно-климатический фактор производства
 - Б. Соединение в едином производственном цикле производства и переработки продукции
 - В. Государственное регулирование развития и протекционизм в отношении сельского хозяйства
 - Г. Особенности кругооборота капитала и расширенного воспроизводства
- 19.Каковы главные проблемы развития аграрного сектора экономики Украины и его менеджмента?
- А. Земельно-правовые отношения
 - Б. Неэквивалентность товарообмена и ценовой диспаритет в отраслях сельского хозяйства и промышленности
 - В. Несовершенная система кредитования и финансирования аграрного сектора
 - Г. Недостаточный уровень государственного протекционизма и финансовой поддержки села
- 20 - тест. Назовите основные задачи развития аграрного менеджмента
- А. Создание действенной системы социальной защиты персонала сельхозпредприятий
 - Б. Создание экономико-правового механизма привлечения инвестиций в аграрный сектор экономики
 - В. Обеспечение достаточного уровня государственного финансирования производства сельхозпродукции

Г. Создание эффективного ценового механизма на сельхозпродукцию отечественных производителей

21. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?

- (A) Быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу
- (B) Иметь аналитический склад ума
- + (C) Быть предельно объективным и полагаться на факты и логику
- (D) методичность в работе, прогнозирование будущего

22. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума?

- (A) Потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
- (B) Сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения
- + (C) Ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
- (D) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы

23. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители

- (A) Среднего уровня
- (B) Низшего уровня
- (C) Высшего, среднего и низшего уровня
- + (D) высшего уровня

24. Укажите, что характерно для японской компании «Сони» в отношениях между руководителями и подчиненными?

- (A) По возможности желательно, чтобы человек всю свою жизнь остался на одном рабочем месте, где он приобретает определенный опыт, что соответственно повышает эффективность работы
- + (B) Отсутствие дифференцированного отношения к людям
- (C) Для успешной работы в компании важно, какое учебное заведение закончил сотрудник и с какими отметками
- (D) при всех положительных качествах свободы дискуссии в большой компании она нарушает режим работы

25. Как следует отнестись к накоплению информации о проблеме?

- (A) Чем больше информация, тем лучше
- + (B) Избыток информации также вреден, как и ее недостаток
- (C) Получение максимума информации о проблеме – обязанность руководителя
- (D) избыточный объем информации – залог успеха

26. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда?

- + (A) Успех
- (B) Деньги
- (C) Свобода
- (D) безопасность

27. Основные функции управления

- (A) Планирование, контроль
- + (B) Планирование, организация, мотивация, контроль
- (C) Организация, мотивация
- (D) организация, мотивация, контроль

28. В качестве примера многозвенной технологии (классификация Томпсона) может являться:

- + (A) Сборочная линия массового производства
- (B) Банковское дело
- (C) Страхование
- (D) сетевой график

29. Пределом использования автоматизации является
- (А) Ограниченность наших знаний
 - (В) Квалификационный уровень обслуживающего персонала
 - + (С) Невозможность исключения непредвиденных ситуаций
 - (D) несовершенство техники
30. Чем характеризуется компромисс при принятии решения?
- (А) Установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников
 - + (В) Уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом
 - (С) Принятием решения аудитивно, учитывающего мнения всех заинтересованных сторон
 - (D) уменьшением выгоды

4.3. Кейс-задача

Кейс №1

По итогам отчетного месяца бригада мебельного цеха досрочно выполнила поставленное начальником цеха задание срочного заказа. Работники бригады, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Начальник цеха объявил благодарность за досрочную работу, а особо отличившихся работников премировал путевкой в дом отдыха.

При распределении путевок с учетом личного вклада работников в выполнение срочного задания начальник цеха использовал _____ метод управления.

Варианты ответов:

- воспитательный
- административный
- экономический
- социально-психологический

Кейс №2

По итогам отчетного месяца бригада мебельного цеха досрочно выполнила поставленное начальником цеха задание срочного заказа. Работники бригады, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Начальник цеха объявил благодарность за досрочную работу, а особо отличившихся работников премировал путевкой в дом отдыха.

Величина премиального вознаграждения, уплачиваемого работнику, как инструмент экономических методов менеджмента может зависеть от ...

Варианты ответов:

- межличностных отношений в коллективе
- занимаемой им должности
- объема произведенной им продукции
- условий выполнения трудового договора

Кейс №3

По итогам отчетного месяца бригада мебельного цеха досрочно выполнила поставленное начальником цеха задание срочного заказа. Работники бригады, нацеленные на эффективную работу и достижение высоких результатов, работали дружно и слаженно. Начальник цеха объявил благодарность за досрочную работу, а особо отличившихся

работников премировал путевкой в дом отдыха.

Начальник цеха использовал методы _____ и _____ стимулирования труда работников.

Варианты ответов:

материального
морального
денежного
финансового

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решения соответствуют сформулированным в кейсе вопросам, присутствует оригинальность решения и применимость его на практике.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если решения не соответствуют сформулированным в кейсе вопросам, отсутствует оригинальность решения и применимость его на практике.

4.4.Комплект тематик круглого стола

1. История развития менеджмента как науки.
2. Опыт менеджмента в США, ФРГ, Японии и России.
3. Концепции и функции менеджмента.
4. Характеристика организационных структур управления.
5. Влияние внешней среды на деятельность организации.
6. Особенности ведения деловых переговоров.
7. Власть и лидерство: сущность и значение.
8. Виды конфликтов в организации и пути выхода из них.
9. Управление персоналом на предприятии.
10. Мотивация персонала: виды и значение для деятельности фирмы.
11. Методы принятия управленческих решений.

