

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО  
президиумом Ученого совета ННГУ  
протокол №1 от 16.01.2024

**Рабочая программа учебной дисциплины  
Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

**Специальность среднего профессионального образования**

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

**Квалификация выпускника**

Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**

очная

2024 год

Программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Автор:

Преподаватель СПО, к.п.н. \_\_\_\_\_ Бойцова И.В.  
(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена протоколом методической комиссии ИЭП №6 от 12.12.2023

Председатель методической комиссии  
Института экономики и предпринимательства к.эк.н., доцент Макарова С.Д.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1.</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2.</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>4.</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются знания и умения, формируются общие и профессиональные компетенции:

Код и содержание компетенции	Наименование результата обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<b>уметь:</b> применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента; делового и управленческого общения; планировать и организовывать работу подразделения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности; <b>знать:</b> 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 области профессиональной деятельности.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	
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 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.	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	60
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	60
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	30
<b>Промежуточная аттестация в форме <i>итоговая оценка</i></b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические работы обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	<b>Содержание учебного материала</b> Предмет и задачи курса. Сущность понятий «менеджмент», «менеджер», «организация». Объект менеджмента. Виды менеджмента.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 1. История развития менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b> Школа научного управления. Административная (классическая) школа. Школа человеческих отношений и поведенческих наук. Наука управления или количественная школа. Системный подход. Ситуационный подход. Современные подходы в менеджменте. Основные функции и принципы менеджмента.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Обсуждение презентаций и проблем, поднятых в них	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 2. Организация как открытая система	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие «организация». Организация как система управления. Цели и задачи организации. Субъект и объект управления, условия их эффективного взаимодействия. Внутренняя среда и ее элементы. Внешняя среда: факторы прямого и косвенного воздействия. Основные свойства внешней среды и их характеристика.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Обсуждение проблемы по теме «Организация как открытая система» Анализ факторов внешней среды на деятельность организации	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 3. Планирование в системе менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие, сущность и роль планирования в организации. Планирование как функций управления. Миссия организации. Постановка целей организации. Тактическое планирование. Стратегические цели организации. Разновидности планов.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическая работа</b> Проведение анализа сильных и слабых сторон, возможностей и угроз организации.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

Тема 4. Организация как функция управления	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие организационной структуры. Основные принципы построения организационных структур. Разработка структуры. Уровни управления. Типы организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, матричная, дивизиональная. Их преимущества и недостатки. Принципы построения организационных структур.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Составление и анализ структуры организации.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 5. Мотивация и потребности	<b>Содержание учебного материала</b> Мотивация. Потребность. Мотив. Мотивирование. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Первичные и вторичные потребности. Современные теории мотивации. Мотивация и вознаграждения.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Решений практических ситуаций по проблеме мотивации в организациях	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 6. Контроль и его виды	<b>Содержание учебного материала</b> Контроль: понятие, сущность, выработка стандартов и критериев. Виды контроля. Процесс контроля, его основные этапы, их содержание. Внешний и внутренний контроль.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Составление схемы организации контроля.	3	
Тема 7. Коммуникации в организации.	<b>Содержание учебного материала</b> Коммуникация и ее роль в процессе управления. Информация и ее виды: функциональная, координационная, оценочная. Процесс передачи информации. Виды коммуникации (коммуникационные сети). Коммуникации с внешней средой. Межуровневые (вертикальные), горизонтальные, неформальные коммуникации. Информационные технологии в сфере управления. Деловая коммуникация.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Решение практических ситуаций	3	
Тема 8. Процесс принятия управленческих решений	<b>Содержание учебного материала</b> Типы решений и требования, предъявляемые к ним. Экспертные и неэкспертные методы принятия решений. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решений.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

ний	<b>Практическое занятие</b> Принятие эффективных управленческих решений в конкретных ситуациях.	3	
Тема 9. Конфликты и стрессы	<b>Содержание учебного материала</b> Конфликты: источники и причины, виды конфликтов. Управление конфликтами и стрессами. Структурные и межличностные методы разрешения конфликтов.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Решение заданной конфликтной ситуации.	3	
Тема 10. Руководство. Власть, партнерство и стили управления	<b>Содержание учебного материала</b> Власть и влияние. Формы власти. Лидерство и власть. Стил управления. Характеристика стилей.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Решение практических ситуаций.	3	
Тема 11. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b> Деловое общение, его характеристика. Виды и формы делового общения, этапы и фазы. Правила ведения бесед и совещаний. Факторы повышения эффективности делового общения. Управленческое общение, его законы, функции, назначение. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных.	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>Практическое занятие</b> Решение проблемных ситуаций, возникающих в деловом общении.	3	
<b>Всего:</b>		<b>60</b>	

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: тесты, практические задания, практические ситуации, доклады.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 30 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических умений/навыков

**умения:** применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента; делового и управленческого общения; планировать и организовывать работу подразделения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности;

**знания:** 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 области профессиональной деятельности;  
**профессиональных компетенций** ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории (*при наличии*), оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов:

Оборудование учебного кабинета: доска, учебная мебель, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийное оборудование (проектор, экран)

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Для реализации программы библиотечный фонд укомплектован печатными и (или) электронными образовательными и информационными ресурсами, рекомендованными для использования в образовательном процессе.

##### **Основная литература**

1. Гапоненко, А. Л. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко ; ответственный редактор А. Л. Гапоненко. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02049-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469426>
2. 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, 2021. - 288 с. - ISBN 978-5-9776-0085-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1185615>

##### **Дополнительная литература**

1. Латфуллин, Г. Р. Теория организации : учебник для СПО / Г. Р. Латфуллин, А. В. Райченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 448 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8984-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/A4D15637-BBD2-4F45-B24D-A3BEEE6E36BA](http://www.biblio-online.ru/book/A4D15637-BBD2-4F45-B24D-A3BEEE6E36BA).
2. Лифиц, И. М. Товарный менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 405 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02927-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466185>
3. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471002>

### Программное обеспечение и Интернет ресурсы

1. Библиографические базы данных Института научной информации <http://www.inion.ru>, свободный доступ;
2. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>, свободный доступ;
3. Университетская информационная система "Россия" <http://uisrussia.msu.ru>, свободный доступ;
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru>, свободный доступ;
5. ЭБС "Национальный цифровой ресурс "Руконт" <http://www.rucont.ru>; свободный доступ;
6. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов <http://fcior.edu.ru>, свободный доступ;
7. Электронно-библиотечная система «Polpred.com» <http://www.polpred.com>, свободный доступ;
8. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru>, свободный доступ;
9. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru>, свободный доступ.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены	
<b>знать:</b> 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 области профессиональной	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает за-</p>	Вопросы для собеседования, тесты, практические задания, доклады.

деятельности;	<p>труднения при выполнении практических задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены	
<p><b>уметь:</b> применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента; делового и управленческого общения; планировать и организовывать работу подразделения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в профессиональной деятельности;</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;</p> <p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	Вопросы для собеседования, тесты, практические задания, доклады.

### **Описание шкал оценивания**

Итоговая оценка (ИТО) по дисциплине выставляется на основании среднего балла оценок, полученных обучающимися при прохождении текущего контроля успеваемости.

#### ***Критерии оценки за собеседование, за выполнение практического задания***

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он полно, правильно излагает содержание вопроса, хорошо знает терминологию, полно отвечает на дополнительные вопросы;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он хорошо знает основной материал, но отвечает сбивчиво, допускает неточности в терминологии и в ответе на дополнительные вопросы;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет только основы знаний, затрудняется отвечать на дополнительные и уточняющие вопросы;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет неполные знания основного материала, допускает грубые ошибки при ответе, отвечает на дополнительные вопросы неполно.

#### ***Критерии оценки за доклад***

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### ***Критерии оценки тестов***

<b>Оценка</b>	<b>Количество правильных ответов, %</b>
«отлично»	90–100
«хорошо»	70–89
«удовлетворительно»	50–69
«неудовлетворительно»	Менее 49