

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашова Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 08.12.2025 16:58:10

Уникальный программный идентификатор:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

**Специальность** 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Направленность** Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) специалист по туризму и гостеприимству

Актуализированная редакция рабочей программы дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве, утвержденной Ученым советом Университета 30 мая 2024 г., протокол № 10, в составе образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленности «Туроператорские и турагентские услуги».

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

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

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК.1.1., ПК.1.2., ПК.1.3.

Код	Наименование профессиональных компетенций
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.

## 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: 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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	70
в т. ч.:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	26
<i>Самостоятельная работа</i>	18
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет с оценкой, 2 семестр</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>		<b>70</b>	
<b>Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	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	8	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Подготовка эссе на тему «История развития менеджмента в туризме»	2	
	<b>Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства Основные задачи турагента и туроператора.		6	
<b>В том числе практических занятий</b>		<b>6</b>	
Организационные структуры управления туризмом		6	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		<b>4</b>	
Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг		2	
Разработать портрет целевой аудитории социального туризма		2	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22</b>	

<b>Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	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	8	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	Разработка организационной структуры туристской организации (турагентство, предприятие общественного питания или средства размещения по выбору) и обозначить роль отдела маркетинга (продвижения) в организационной структуре	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>10</b>	
	Составление кроссворда по теме «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» не менее, чем из 10 слов	2	
	Составление организационных структур управления в организациях сферы гостеприимства и описание функций всех иерархических звеньев. Составление должностных инструкций для работников индустрии гостеприимства	6	
<b>Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве Экономическая эффективность	4	
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10</b>	
	Производственный аспект менеджмента в туризме. Социальные факторы в туристской деятельности, управление персоналом в отрасли туризма и гостеприимства, основы делового общения и управленческие решения в туризме	5	
	Подготовка эссе на тему «Роль управления качеством туристского обслуживания» и обсуждение эссе	5	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	
	Составьте тест по курсу дисциплины	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>			
<b>Всего:</b>		<b>70</b>	

### **3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;



- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

## **4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **4.1. Формы самостоятельной работы обучающихся**

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий.

В рамках данной дисциплины предусмотрено 18 часов самостоятельной работы.

#### *Самостоятельная работа № 1*

Подготовьте эссе на тему «История развития менеджмента в туризме» и устно представьте результаты на практическом занятии.

#### *Самостоятельная работа № 2*

Составьте схему продвижения туристских и гостиничных услуг, пользуясь лекционными материалами и информацией из литературы, а также другими источниками.

#### *Самостоятельная работа № 3*

Дайте определения социального туризма. Укажите его особенности. Затем разработайте портрет целевой аудитории социального туризма. Укажите, какими способами вы бы продвигали новые предложения компании для привлечения туристов и реализации им туров.

#### *Самостоятельная работа № 4*

Составьте кроссворд по теме «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» не менее, чем из 10 слов. Обязательно использовать слова: туризм, менеджмент.

### Самостоятельная работа № 5

Составление организационных структур управления в организациях сферы гостеприимства и описание функций всех иерархических звеньев. Составление должностных инструкций для работников индустрии гостеприимства

### Самостоятельная работа № 6

Составьте тест по курсу с использованием изученных терминов не менее, чем из 20 вопросов. В одном вопросе должно быть представлено 3 варианта ответа.

#### 4.2. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

#### 4.3. Примерная тематика докладов

**Формируемые компетенции** – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Социально-психологические основы управления туристической фирмой.
3. Коммерческие организации в сфере туризма.
4. Анализ деятельности туристского комплекса.
5. Анализ деятельности туристско-оздоровительного лагеря.
6. Формирование стратегии развития туризма.
7. Перспективный анализ туристской организации.
8. Расчет эффективности управления туризмом.
9. Анализ источников прибыли в туризме.
10. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
11. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
12. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
13. Особенности регионального туризма как объекта управления.
14. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
15. Функции организационных структур регионального туризма.
16. Экскурсионный менеджмент в Российской Федерации.
17. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации.
18. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды туркомплекса.
19. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации.
20. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации.
21. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
22. Инновации как объект инновационного менеджмента в сфере туризма.
23. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций в сфере туризма.
24. Эффективность управления инновационными процессами в туристских организациях

Америки.

25. Управление инновационными проектами в сфере туризма.
26. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации.
27. Формирование инвестиционных программ в туристской организации.
28. Организация финансирования инвестиционной программы туристской организации.
29. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма.
30. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма.
31. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
32. Правовое регулирование международной туристской деятельности.
33. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
34. Инструменты регулирования международной туристской деятельности

### 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

<b>Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия</b>	<b>Формируемые компетенции</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>	
<b>Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления</b>	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли	
<b>Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством</b>	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Организационные структуры управления туризмом и гостеприимством	
<b>Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Разработать организационную структуру туристской организации (турагентство, предприятие общественного питания или средства размещения по выбору) и обозначить роль отдела маркетинга (продвижения) в организационной структуре	
<b>Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</b>	ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.
Производственный аспект менеджмента в туризме. Социальные факторы в туристской деятельности, управление персоналом в отрасли туризма и гостеприимства, основы делового общения и управленческие решения в туризме	
Подготовка эссе на тему «Роль управления качеством туристского обслуживания» и обсуждение эссе	

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Для реализации программы дисциплины

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены кабинет менеджмента и управления персоналом; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

#### Основная литература

##### 6.2.1. Электронные издания

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559517>
2. 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, 2025. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566015>

##### 6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» [www.ipb.spb.ru](http://www.ipb.spb.ru)
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

##### 6.2.3. Дополнительные источники

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566018>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565390>
3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566134>

### **6.3. Обязательное программное обеспечение**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

### 7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и рабочей программой дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве
<b>знать:</b>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: 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

Освоить общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
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.

## 7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Текущая аттестация				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
1-2	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»:

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
2			+	

## 7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения <sup>1</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: 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	Знание: Основных черт современного менеджмента; Внешней и внутренней среды организации; Функций менеджмента; Системы методов управления; Особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности;	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций; - решение ситуационных задач; Экспертная оценка выполнения практических заданий.  Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, - тестирования.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы	Умение: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;	

<sup>1</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Формировать организационные структуры управления; Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	
---	--	--

#### **7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить сформированность компетенций:

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
	Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	Вопросы к зачету с оценкой	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад

##### **7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение практических заданий;
- тестирование;
- доклад.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.



Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

**Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)**

**Формируемые компетенции** – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

1. Основные ключевые понятия менеджмента и управления: управление, менеджмент, менеджер, менеджери́зм, 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
15. Понятие структуры, организации, организационной структуры
16. Структура управления производством
17. Звенья управления. Ступени управления
18. Структура аппарата управления
19. Организационная структура предприятия
20. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность
21. Факторы, определяющие организационную структуру управления
22. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика
23. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейнофункциональная (штабная), дивизиональная, матричная

**Примерный перечень практических заданий по дисциплине**

**Формируемые компетенции** – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

*Практическое задание № 1*

*Обсуждение вопросов по теме «Туристская инфраструктура и ресурсы отрасли»*

1. Факторы туристской мотивации
2. Барьеры к путешествию. Типы туристов
3. Виды и формы туризма
4. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации
5. Объект и субъект туризма

*Практическое задание № 2*

*Обсуждение вопросов по теме «Организационные структуры управления туризмом»*

1. Понятие организационной структуры управления
2. Типы организационных структур
3. Разделение труда в туристских организациях

#### 4. Формальная и неформальная структура организации

##### *Практическое задание № 3*

*Обсуждение вопросов по теме «Производственный аспект менеджмента в туризме»*

1. Экономические отношения в менеджменте туризма
2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма
3. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме
4. Экономическая эффективность менеджмента туризма

##### *Практическое задание № 4*

*Обсуждение вопросов по теме «Социальный аспект менеджмента в туризме»*

1. Социальные факторы туристской деятельности
2. Управление персоналом в туризме
3. Деловое общение в туризме
4. Управленческие решения в туризме

##### *Практическое задание № 5*

*Обсуждение вопросов по теме «Управления качеством туристского обслуживания»*

1. Понятие «управление качеством»
2. Стандарты туристского обслуживания
3. Профессионализм персонала туристской фирмы
4. Безопасность туристских услуг

#### **Примерные тестовые вопросы по дисциплине**

**Формируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.**

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

<b>№ п/п</b>	<b>Задание</b>	<b>Ключ к заданию / Эталонный ответ</b>	<b>Критерии оценивания</b>
1	К общим функциям управления в профессиональной деятельности относятся (укажите несколько ответов) А) планирование Б) организация В) маркетинг Г) стратегическое управление Д) контроль	А, Б, Д	А, Б, Д
2	Планируя деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, мы должны помнить, что менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением А) современных количественных методов обоснования управленческих решений школы "человеческих отношений" Б) достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления В) классической школы управления	В	В

	Г) все ответы верны		
3	Какие задачи выполняет гостиничный менеджер? А) планирование и координация работы гостиницы Б) управление бронированием и размещением гостей В) развитие маркетинговых стратегий для привлечения клиентов Г) все перечисленные варианты	А	А
4	Какой параметр из перечисленных ниже, НЕ влияет на принятие решения о структурном построении туристской организации в процессе планирования ее деятельности? А) отношения подчинения Б) группировка работников по подразделениям В) организационная культура Г) тип преобладающих связей	В	В
5	Какой стиль управления присущ менеджеру турфирмы, который планирует вопросы решать коллегиально, систематически информировать подчиненных о положении дел в коллективе? В общении он вежлив и доброжелателен, требователен, но справедлив.	Демократический стиль	Демократический Демократический стиль
6	В связи с планированием расширения спектра реализуемых туристских направлений менеджер осознает нехватку рабочего времени на решение большого объема задач и снижение качества их решения, в связи с необходимостью участия во всех рабочих процессах. Какую задачу в рамках выбора стиля руководства рекомендуется поставить перед менеджером?	Делегирование полномочий	Наличие любого варианта слов или словосочетаний: Делегирование (передача) полномочий (обязанностей), возложение (распределение, разделение) ответственности
7	Туристское предприятие, планируя деятельность на рынке туристских услуг, выявило высокую вероятность следующих рисков: изменение потребительских предпочтений на туристическом рынке, вытеснение туризма другими видами отдыха. Определите, к какому виду риска они относятся	Социальные риски	Социальные риски /социальные /социальный/ социальный вид
8	Туристская организация планирует активизацию деятельности персонала. Какие вид управленческих работ рекомендуется производить в данном случае?	экономическое (материальное) и моральное стимулирование персонала; повышение профессиональной квалификации персонала.	Наличие одного совпадения со следующими ключевыми словами: Мотивация, материальная мотивация, нематериальная мотивация, повышение квалификации, обучение, тренинги
9	По результатам опроса, большинство сотрудников небольшого турагентства выделили в качестве элемента	Организация кухни/обеденной зоны, заключение договора на доставку питания в офис	Наличие одного совпадения со

	мотивационной программы питания во время рабочего дня. Какие виды стимулов следует запланировать в мотивационной программе в данном случае?	турфирмы, полная или частичная оплата питания в близлежащем кафе, ресторане.	следующими ключевыми словами: Кухня, обеденная зона (зал, комната), доставка, компенсация, корпоративное питание
10	Управляющий гостиничным предприятием планирует принять на работу начальника отдела приема и размещения гостей. Какими качествами он должен обладать? Назовите не менее 2 качеств.	Оптимизм /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность	Названы не менее 2 качеств из следующих: Оптимизм /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность

### ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1	К основным функциям высшего уровня организации и управления деятельностью предприятий туризма и гостеприимства относят (укажите несколько вариантов): А) формирование стратегии развития компании Б) принятие стратегических решений В) разработка систем производства и сбыта продукции Г) организация взаимодействия функциональных подразделений организации	А, Б	А, Б
2	Организуя текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, необходимо помнить, что основными целями функции «организация» служат (укажите несколько вариантов): А) выявление отклонений в работе организации Б) разработка стратегии В) формирование организационной структуры Г) наделение уровней и звеньев управления конкретными компетенциями	В, Г	В, Г
3	Наиболее эффективным стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации, несмотря на сложность реализации в процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, является ... А) доминирование Б) сотрудничество В) избегание Г) уступчивость	Б	Б
4	Что относится к функциям эффективного лидерства при организации текущей деятельности	А	А

	<p>трудового коллектива предприятий туризма и гостеприимства?</p> <p>А) принятие ответственности за результаты групповой деятельности</p> <p>Б) обеспечение соответствия совершаемых хозяйственных операций законодательству РФ</p> <p>В) исполнение инструкции предприятия в области охраны труда</p> <p>Г) организация проверки, обследования, профилактического осмотра</p>		
5	<p>Какая структура туристской организации предполагает, что при организации текущей деятельности служб позиции группируются в организационные звенья по признаку выполнения ими функций?</p>	Функциональная структура	Функциональная структура/функциональная
6	<p>Какие общие функции менеджмента, реализуются в процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства?</p>	Планирование, организация, мотивация, контроль, координация	Дан верный ответ в любой последовательности
7	<p>Укажите особый вид профессиональной деятельности, направленный на достижение сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства определенных целей.</p>	Менеджмент	Менеджмент
8	<p>В процессе организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства руководителем предусмотрено решение о вознаграждении всех выдающихся сотрудников ценными подарками по итогам года. Какая функция менеджмента осуществляется в данном случае?</p>	Мотивация	Мотивация
9	<p>Менеджер по продажам Симонов В.В. был переведен на другую должность в управление по работе с корпоративными клиентами, в связи с расширением туристической фирмы и последующим созданием новых служб. Права ли администрация, назначая ему при переводе испытательный срок, мотивируя это отличие в профиле работы?</p>	<p>При переводе сотрудника с одной должности на другую испытательный срок устанавливать нельзя. Испытание работника в целях проверки его соответствия поручаемой работе согласно ч. 1 ст. 70 ТК РФ устанавливается соглашением сторон исключительно при заключении трудового договора.</p>	Нет, не права
10	<p>Отель класса люкс, принадлежащий сети брендовых гостиниц, стоит на левом берегу Волги, прямо посреди живописных Жигулевских гор. Процесс организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства усложнился сменой. Руководства и последующими кадровыми перестановками. Оставшиеся сотрудники недовольны уровнем заработной платы, недовольны отношением к себе руководства. По Вашему мнению, какими методами тимбилдинга можно воспользоваться в</p>	<p>В данной ситуации можно воспользоваться такими способами тимбилдинга, как проведение тренингов и психологических игр, мастер-классов, квизов, квестов, интеллектуальных игр. А также полезность имел выездные мероприятия.</p>	<p>Наличие не менее 2 совпадений с ключевыми словами: Квизы, квесты, тренинги, выездные мероприятия, мастер-классы, воркшопы</p>

	данном случае? Назовите минимум 2 метода.		
--	---	--	--

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

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1	Небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия, называется А) Команда Б) Группа В) Комьюнити	А	А
2	Какие задачи выполняет гостиничный менеджер? А) планирование и координация работы гостиницы Б) управление бронированием и размещением гостей В) развитие маркетинговых стратегий для привлечения клиентов Г) все перечисленные варианты	А	А
3	Цель координационной деятельности руководителя службы туризма и гостеприимства заключается в: А) установлении строгого контроля над всеми действиями сотрудников Б) обеспечении взаимосвязанного функционирования отделов и достижении общей цели предприятия В) самостоятельном принятии всех решений Г) снижении издержек производства любыми способами	Б	Б
4	Причинами возникновения конфликтов между службами предприятия туризма и гостеприимства могут стать: А) низкая квалификация отдельных сотрудников Б) несоответствие функций и обязанностей сотрудников различным службам В) наличие конкурентов на рынке туристических услуг Г) высокая загрузка персонала в пик сезона	Б	Б
5	Как называется функция менеджмента, предполагающая построение системы поощрений и наказаний, направленной на повышение производительности и качества труда как обязательной составляющей процессов координации и контроля деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства?	Мотивация	Мотивация
6	Как называется организационная структура, построенная на принципе подчинения нижестоящих звеньев вышестоящим?	Иерархия	Наличие вариантов: Иерархия /иерархическая

7	Как называется процесс внедрения и реализации современных программных продуктов для ускорения и повышения точности бизнес-операций, позволяющие оптимально распределять задачи между сотрудниками, контролировать сроки выполнения задач, совершенствовать взаимодействие между службами предприятий туризма и гостеприимства, минимизировать ошибки, возникающие в режиме ручного труда?	Автоматизация	Автоматизация
8	Руководитель предприятия поставил задачу проведения контроля исполнения решений общего собрания акционеров, учредителей, а также совета директоров; контроля за деятельностью высших исполнительных менеджеров; контроля за кадровой и социальной политикой предприятия. Выберете уровень контроля, который применим в данной ситуации	Стратегический	Стратегический
9	Начальник отдела продаж туристической компании запросил отчет за квартал. Какая функция менеджмента осуществляется в данной ситуации?	Контроль	Контроль
10	Руководитель службы питания планирует разделить обязанности с другими подразделениями: передать наем сотрудников кадровой службе, доставку продуктов и закупку — логистической, учет расходов — финансовой. Сам руководитель сосредотачивается на главном: стабильной работе ресторана, высоком качестве блюд и обслуживания. Какой тип структуры управления отеля является оптимальным для реализации и координации задуманного?	Функциональный тип	Наличие вариантов: Функциональный тип / Функциональная структура / Функциональный

### Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

### Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По практическому заданию дан правильный ответ и развернутый вывод	По практическому заданию дан правильный ответ, но не сделан вывод	По практическому заданию дан частичный ответ, не сделан вывод	Ответ по практическому заданию не дан

### Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 51 % правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

## 7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Примерные вопросы к зачету с оценкой

*Контролируемые компетенции – ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.*

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1	Основные характеристики, делающие туризм и гостеприимство специфическими объектами управления.	Туризм и гостеприимство имеют несколько уникальных характеристик, таких как высокая изменчивость спроса, зависимость от сезонности, наличие множества заинтересованных сторон (гостиницы, рестораны, туристические компании) и необходимость адаптации услуг под различные культурные особенности. Эти факторы требуют гибкого управления, где каждая составляющая должна быть скоординирована для достижения общей цели — удовлетворения потребностей клиентов.
2	Влияние структуры управления на эффективность работы предприятий в сфере туризма и гостеприимства.	Эффективная структура управления, включающая четкие уровни полномочий и ответственности, а также правильное распределение ресурсов, прямым образом влияет на результативность работы предприятий в этой сфере. Модели управления должны быть адаптированы к специфике отрасли, включая элементы децентрализации для оперативного решения вопросов на местах. Это позволяет более эффективно реагировать на запросы клиентов и менять бизнес-процессы согласно международным стандартам.
3	Факторы, влияющие на рост внутреннего туризма в России после пандемии COVID-19.	После пандемии наблюдается рост внутреннего туризма благодаря закрытию границ и увеличению интереса к отечественным направлениям. Люди стали больше ценить возможность путешествовать внутри страны, открывая для себя культурное разнообразие и природные красоты России. Дополнительными факторами стали улучшение инфраструктуры, увеличение интернет-бронирования и активное продвижение регионов через социальные сети.
4	Структура системы управления туризмом и сферой гостеприимства, ее компоненты.	Структура системы управления туризмом и гостеприимством включает в себя несколько ключевых компонентов: государственные органы, отвечающие за регулирование и развитие отрасли; частные предприятия, предоставляющие туристические услуги; некоммерческие организации,



		занимающиеся продвижением бренда региона; а также обучающие учреждения, обеспечивающие квалификацию кадров. Каждый из этих компонентов взаимодействует друг с другом для достижения общей цели — создания привлекательной и конкурентоспособной туристической среды.
5	Роль технологий в системе управления туризмом и гостеприимством.	Технологии играют важную роль в повышении эффективности управления и улучшении качества обслуживания клиентов. Инструменты, такие как системы управления бронированием (PMS), CRM-системы и мобильные приложения, позволяют компании оптимизировать внутренние процессы, улучшать взаимодействие с клиентами и анализировать данные о потребительских предпочтениях. Технологии также обеспечивают быстрое и удобное бронирование услуг, что значительно повышает уровень удобства для туристов.
6	Основные цели системы управления в области туризма и гостеприимства.	Основные цели системы управления заключаются в улучшении качества обслуживания, повышении конкурентоспособности бизнесов, стимулировании роста внутреннего и международного туризма, а также в обеспечении устойчивого развития сферы. Важно также способствовать сотрудничеству между участниками туристического рынка и органами государственной власти для создания эффективной системы, полной потенциальных возможностей.
7	Методы управления, используемые для повышения качества обслуживания в туризме и гостеприимстве.	Для повышения качества обслуживания применяются разнообразные методы, включая стандарты качества ISO, внедрение системы управления качеством (TQM), а также обучение и развитие персонала. Важно также собирать и анализировать отзывы клиентов, чтобы учитывать их потребности и улучшать предлагаемые услуги. Регулярные аудит и оценки внутренней эффективности также способствуют реализации стратегии повышения качества.
8	Влияние управления человеческими ресурсами на систему управления туризмом и сферой гостеприимства.	Управление человеческими ресурсами является неотъемлемой частью системы управления в туризме и гостеприимстве. Квалифицированный и мотивированный персонал влияет на качество обслуживания, что, в свою очередь, влияет на репутацию компании. Эффективные системы отбора, обучения и мотивации способствуют удержанию талантливых работников и снижению текучести кадров, что важно для обеспечения последовательного качества обслуживания на протяжении всего сезона.
9	Ключевые элементы управления персоналом в организации туризма и гостеприимства	Ключевыми элементами управления персоналом в этой сфере являются: подбор и наем сотрудников, обучение и развитие, мотивация и удержание, а также оценка эффективности работы. Эти элементы помогают сформировать высокий уровень обслуживания и обеспечить удовлетворение потребностей клиентов, что критически важно для успеха в туризме и гостиничном бизнесе.
10	Методы мотивации сотрудников, используемые в сфере туризма и гостеприимства.	В сфере туризма и гостеприимства используются различные методы мотивации, включая материальные (премии, бонусы, система комиссионных) и нематериальные методы (признание достижений, корпоративные мероприятия, возможности карьерного роста). Также важно создавать позитивную корпоративную культуру, где сотрудники чувствуют себя частью команды и понимают ценность своего вклада в общий успех компании.
11	Особенности подбора персонала существуют в сфере туризма и гостеприимства.	Подбор персонала в этой сфере требует учета таких особенностей, как наличие определенных профессиональных навыков (например, владение иностранными языками, опыт работы с клиентами) и личных качеств (гостеприимность, стрессоустойчивость, коммуникабельность). Также важно заранее определить культурные и профессиональные требования к будущим сотрудникам, чтобы они могли успешно вписаться в коллектив и соответствовать ожиданиям клиентов.

12	Влияние современных тенденций в туристической отрасли влияют на организационные структуры туристских организаций.	Современные тенденции, такие как рост цифровизации, увеличивающаяся скорость изменений потребительских предпочтений и необходимость устойчивого развития, приводят к трансформациям в организационных структурах туристских организаций. Компании могут переходить на более гибкие и адаптивные структуры, которые позволяют быстрее реагировать на изменения на рынке и внедрять новые технологии. Также важно формировать междисциплинарные команды, чтобы эффективно справляться с комплексными задачами и проектами, связанными с инновациями и обслуживанием клиентов.
13	Критерии оценки эффективности менеджмента в сфере туризма и гостеприимства.	Эффективность менеджмента в сфере туризма и гостеприимства можно оценить по нескольким критериям, таким как уровень удовлетворенности клиентов, финансовые показатели (например, доходы, рентабельность), степень удержания клиентов, а также производительность труда сотрудников. Важно также учитывать репутацию компании и ее рейтинг на платформах отзывов, так как эти факторы напрямую влияют на приток новых клиентов.
14	Измерение влияния культурных различий на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства.	Влияние культурных различий на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства можно измерить через анализ взаимодействия с клиентами из различных культурных групп. Изучение предпочтений, ожиданий и поведения клиентов помогает выявить, как культурные аспекты влияют на уровень их удовлетворенности. Проведение опросов и фокус-групп, а также анализ данных о клиентской базе позволят менеджерам вносить изменения в обслуживание и персонализацию услуг, что повысит общую эффективность работы организации.
15	Основные функции менеджера в сфере туризма и гостеприимства.	Основные функции менеджера в данной отрасли включают организацию деятельности отеля или турагентства, координацию работы подразделений, управление персоналом, обеспечение высокого уровня сервиса и поддержание делового взаимодействия с партнёрами. Менеджеры отвечают за разработку бизнес-плана, ведение переговоров с клиентами и поставщиками, контроль бюджета и финансового состояния компании. Они обязаны оперативно реагировать на изменения рыночной ситуации, улучшать качество предлагаемых услуг и внедрять современные технологии для повышения производительности труда и улучшения клиентского опыта.

### Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации Шкала и критерии оценки (зачет с оценкой)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; 2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными	1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: 2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания	1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в	1. Содержание материала не раскрыто. 2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.

<p>примерами, применять их в новой ситуации;  3 Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;  4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>ответа, исправленные по замечанию преподавателя.</p>	<p>определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;  3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p>	
---	---	---	--