

Институт дополнительного образования и профессиональной переподготовки

Проректор по образованию

Проректор по
ФЭБОУ ВО
университет

2024 г.

«МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Объем: 72 часа

Тамбов 2024

Составители (разработчики):

Шевяков Александр Юрьевич, кандидат экономических наук, доцент, доцент заведующий кафедрой «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина».

Мачалкин Сергей Евгеньевич, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина».

Эксперт:

Гриднева Галина Витальевна, президент Ассоциации развития туризма Тамбовской области, генеральный директор ООО «Бюро путешествий и экскурсий «Джин-Тур».

Попов Глеб Дмитриевич, генеральный директор ООО «Ромб»

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина». Протокол № 1 от «04» сентября 2024 года.

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
3. Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
4. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 15 января 2013 г. N 10 г. Москва «О федеральных государственных требованиях к минимуму содержания дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации педагогических работников, а также к уровню профессиональной переподготовки педагогических работников».
6. Программа разработана на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 516).
7. Программа разработана с учетом профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ о приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н, и 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

1.2. Требования к слушателям

Высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура), среднее профессиональное образование.

1.3. Формы освоения программы: заочная с применением дистанционных технологий.

1.4. Цель и планируемые результаты обучения

Цель: приобретение и совершенствование слушателями компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере управления туризмом и индустрией гостеприимства.

Характеристика профессиональной деятельности выпускника

В результате обучения выпускник программы будет способен:

- определять значимость функций менеджмента в туризме и гостеприимстве;
- рассматривать особенности системы методов менеджмента в туризме и гостеприимстве;
- давать характеристику эволюции развития менеджмента в туристской индустрии и индустрии гостеприимства.
- распределять функции и организацию работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- исследовать и мониторить рынок туристских услуг;
- изучать и отвоёвывать основные теоретические положения и ключевые понятия менеджмента;

- рассматривать и анализировать значимость внутреннего менеджмента туристической фирмы и гостиничного хозяйства.

Планируемые результаты обучения

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности (ВД) по соответствующему профессиональному стандарту (ПС): 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ о приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н, и 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Виды деятельности или трудовая функция (по ПС)	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4	5
В/01.6 - Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1 Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности, организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Владеть: стандартными задачами профессиональной деятельности, организацией работы исполнителей, решениями в организации туристской деятельности	Уметь: организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Знать: основы организации туристской деятельности и гостиничного хозяйства, работу исполнителей, методы принятия решений в организации туристской деятельности и гостиничного хозяйства
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4 Способен обосновывать, выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов с применением клиенториентированных технологий	Владеть: методами принятия управленческих решений и способностью выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов с применением клиенториентированных технологий	Уметь: формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста, организовывать продажу туристского продукта и от-	Знать: разработку туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма и гостеприимства, марке-

			дельных туристских услуг, вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	тинга, коммерции, транспортного обеспечения, логистики; применение современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг; построение эффективной системы продвижения туристских продуктов; обеспечение безопасности туристской деятельности; разработку туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма и гостеприимства; туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие
--	--	--	--	---

				туристские услуги, его разработку и проектирование
В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Владеть: способностью рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Знать: анализ затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Уметь: рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения
D/01.6 Разработка экскурсий	ПК-3 Способен разрабатывать и продвигать туристский продукт, в том числе с применением современных технологий	Владеть: способностью разрабатывать и продвигать туристский продукт, в том числе с применением современных технологий	Знать: особенности разработки и продвижения туристского продукта, в том числе с применением современных технологий	Уметь: разрабатывать и продвигать туристский продукт, в том числе с применением современных технологий

1.5. Трудоемкость программы 72 часа (2 зачетных единицы).

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей), практик (для программ ПП)	Формы промежу- точной ат- тестации (при нали- чии) ¹	Обязательные занятия		Самостоятельная ра- бота обучающегося (при наличии)		Практика (стажировка) (час.)	Всего (час.)
			Всего (час.)	в т. ч. лабора- торные и прак- тиче- ские за- нятия (час.) ²	Всего (час.)	в т. ч. кон- сультаций при выполне- нии самостоя- тельной рабо- ты (при нали- чии) (час.)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1.								
Особенности сферы туризма и гостеприимства								
1.	Предпосылки возникновения Российского рынка услуг	Тест						
2.	Услуга как объект туристского рынка		1	1	1	-		2
3.	Субъекты туристского рынка и схема их взаимодействия. Состояние рынка туристических услуг		1	1	1	-		2
Модуль 2.								
Внутренний менеджмент в сфере туризма и гостеприимства								
1.	Виды организационных структур туристских фирм.	Тест						
2.	Корпоративная культура компании в индустрии гостеприимства.		1	1	1	-		2
3.	Основная стратегическая ориентация внутренних подразделений турфирмы в зависимости от основного вида деятельности.		1	1	1	-		2
4.	Основные функции внутрифирменного менеджмента (организация, координация, регулирование, активизация, стимулирование, кон-троль).		1	1	1	-		2
5.	Психологические и социальные особенности деятельности персонала туристских фирм	Тест	1	1	1	-		2
Модуль 3.								

¹ Возможные формы промежуточной аттестации: зачет, дифференцированный зачет, экзамен

² При необходимости могут быть указаны и иные виды учебных занятий, в т.ч. путем добавления соответствующих столбцов в таблице

Организация работы специализированных предприятий в сфере туризма и гостеприимства									
1.	Тенденции взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами.	2	1	1	-				3
2.	Виды документов, используемых в совместной работе туроператоров и турагентов. Основные формы расчетов во взаимоотношениях туроператоров и турагентов.	2	1	1	-				3
3.	Формирование сети турагентств.	1	1	1	-				2
Модуль 4.									
Сущность и содержание менеджмента в сфере туризма и гостеприимства									
1.	Организационно-управленческий процесс в туризме и гостеприимстве	2	1	2					4
2.	Особенности менеджмента в туризме	2	1	2					4
3.	Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	2	1	2					4
Модуль 5.									
Эволюция менеджмента в сфере гостеприимства									
1.	Научные школы менеджмента.	1	1	1					2
2.	Этапы развития менеджмента: основные подходы, принципы управления, ключевые проблемы.	1	1	2					3
3.	Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России.	1	1	2					3
4.	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	1	1	2					3
Модуль 6.									
Сущность и содержание менеджмента в сфере туризма и гостеприимства									
1.	Организационно-управленческий процесс в туризме	1	1	2					3
2.	Особенности менеджмента в туризме	1	1	1					2
3.	Организационно-управленческий процесс в индустрии гостеприимства	2	1	2					4
4.	Особенности менеджмента в гостеприимстве	1	1	2					3
Модуль 7.									
Функции и принципы менеджмента в туризме и гостеприимстве									
1.	Функции менеджмента в туризме и гостеприимстве	2	1	2					4
2.	Понятие принцип в менеджменте туризма и гостеприимства	2	1	2					4

3.	Классификация принципов в менеджменте туризма		2	1	1				3
	Итоговая аттестация	Зачет	2						2
Всего по программе:			36		36				72

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Реализация программы обеспечивается сотрудниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях договора гражданско-правового характера. Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю программы повышения квалификации, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, должна составлять не менее 50 процентов. Доля научно-педагогических из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (реализуемой программы) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу повышения квалификации не менее 10 процентов.

Требования к материально-техническим условиям

Реализация программы требует наличия аудиторий по количеству рабочих подгрупп (при необходимости) или учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест (при наличии очной части):

Наименование аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест	Лекции, практические занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флип-чарт
Учебная аудитория для групповой работы	Практические занятия	Компьютер, флип-чарт

Обучение по программе может проводиться в компьютерных классах, объединенных в локальную компьютерную сеть, с возможностью работы с мультимедиа, выходом в Интернет и доступа к учебному серверу.

Слушатели программы повышения квалификации обеспечиваются свободным доступом к источникам информации.

Требования к информационным и учебно-методическим условиям

В процессе чтения лекций преподаватель должен формировать у слушателей системное представление об изучаемой дисциплине, формировать профессиональные интересы.

В лекциях необходимо использовать внутри – и междисциплинарные логические связи. При проведении практических занятий используется методика семинара – обсуждения существующих точек зрения на проблему и пути ее решения.

В процессе обучения используются следующие учебно-методические материалы:

- рекомендуемая основная и дополнительная литература для организации самостоятельной работы слушателей;
- электронные версии федеральных законов, учебников и методических рекомендаций для подготовки к практическим занятиям;

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 366 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453849>
2. Тарасова О.Ю., Морева С.Н., Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Менеджмент в туризме : учеб. пособ.. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 209 с.
3. Боголюбов В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : Учебник Для СПО. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 293 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456735>
4. Иванов П. В., Дашкова И. А., Ткаченко И. В., Костылев В. И., Захарченко Н. С. Методы принятия управленческих решений : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 276 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456054>
5. Абдукаримов В.И., М-во обр. и науки РФ, Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Инвестиционный менеджмент : учеб. пособ.. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2010. - 271 с.
6. Абчук В. А., Трапицын С. Ю., Тимченко В. В. Менеджмент в 2 ч. Часть 2 : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 249 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452406>

Дополнительная литература:

1. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Менеджмент в туризме. - Москва: Книгодел, МАТГР, 2006. - 166 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/3780.html>
2. Утукина, В. Н. Менеджмент в туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Менеджмент в туризме. - Калининград: Калининградский государственный университет, 2005. - 51 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/23799.html>
3. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления. - М.: Финансы и статистика, 1999. - 490 с.
4. Барнаган В. С. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие. - Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. - 228 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567189>
5. Волкова, Л. В. Методы принятия управленческих решений (педагогический аспект) : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Методы принятия управленческих решений (педагогический аспект). - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2018. - 69 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/86367.html>
6. Шапиева А. С., Магомедова П. К. Методы принятия управленческих решений / Современные педагогические технологии профессионального образования : сборник статей : материалы конференций. - Москва: Директ-Медиа, 2019. - 5 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571709>
7. Абчук В.А., Борисов А.Ф., Воронцов А.В. Методы исследований в менеджменте : учебник. - СПб: Росток, 2012. - 477 с.
8. Авдулова Т.П. Менеджмент : учебное пособие. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2016. - 208 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970437759.html>
9. Алексеев А. А. Инновационный менеджмент : Учебник и практикум для вузов. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 259 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450544>
10. Архангельский, Г. А., Лукашенко, М. А., Телегина, Т. В., Бехтерев, С. В. Тайм-менеджмент. Полный курс : учебное пособие. - 2020-12-31; Тайм-менеджмент. Полный курс. - Москва: Альпина Паблишер, 2020. - 311 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/93046.html>

Иные источники

1. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>
2. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
3. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
4. Портал «Гуманитарное образование» - <http://www.humanities.edu.ru/>
5. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
6. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
7. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>
8. Региональная экономика и управление: электронный научный журнал - <http://eee-region.ru>
9. Современные технологии управления - <http://sovman.ru>

Программное обеспечение:

Операционные системы: ОС «Альт Образование», Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8.

Прикладное и специальное ПО

LibreOffice, Microsoft Office Professional, ABBY FineReader Corporate Edition

Информационные справочные системы:

1. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. - URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog/>
3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.biblioclub.ru>
4. КнигаФонд : электронно-библиотечная система.- URL: <http://knigafund.ru>
5. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система.- URL: <http://www.studentlibrary.ru>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU . – URL: <http://elibrary.ru>
7. Российская государственная библиотека. - URL: www.rsl.ru
8. Российская национальная библиотека. URL: www.nlr.ru
9. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина- URL: <http://www.prilib.ru>
11. Электронная библиотека РФФИ. - URL: www.rfbr.ru/rffi/ru/library

Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательный процесс осуществляется в соответствии с настоящей программой в соответствии локальными нормативными актами образовательной организации. Продолжительность занятий устанавливается локальным нормативным актом образовательной организации. Занятия начинаются не ранее 9.00 часов утра и заканчиваются не позднее 21.00 часов. Занятия могут осуществляться в субботу.