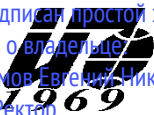


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 13.12.2022 11:30:57  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом  
15 июня 2022 г.  
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
14 июня 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Менеджмент в гостиничном деле»**

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.УОО.09**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
19 мая 2022 г., протокол №09

Разработчик: Ополченова Е.В.  
Рецензент: генеральный директор  
ООО «Никольское» Маркосян А.А.

Химки  
2022



## **1. Цели и задачи дисциплины:**

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся компетенции УК-6 и ПК-2 средствами дисциплины «Менеджмент в гостиничном деле».

### *Задачи дисциплины.*

- Развитие умений управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
- Формирование навыков обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

## 2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ООП, и содержанием дисциплины (модуля):

Типы задач профессиональной деятельности	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	<b>УК-6</b> Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>УК-6.1.</b> Управляет своим временем. <b>УК-6.2.</b> Выстраивает и реализует траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>Знает</b> основные принципы самоорганизации, самообразования, саморазвития. <b>Умеет</b> управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию своего развития на основе принципов образования в течение всей жизни <b>Владеет</b> способами управления своей познавательной деятельностью, своим развитием с использованием технологий здоровьесбережения.
Организационно - управленческий	<b>ПК-2.</b> Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности	<b>ПК-2.1.</b> Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций	<b>Знает</b> основы способы определения проблемы и уровней эффективности, формы и методы контроля деятельности

	<p>фективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>ПК-2.2.</b> Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>ПК-2.3.</b> Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Умеет</b> координировать и контролировать деятельность департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Владеет</b> навыками управления, координации и контроля бизнес-процессами, выявления проблем и определения уровня эффективности деятельности структурных подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
--	---	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Менеджмент в гостиничном деле» относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений

Компетенции, формируемые дисциплиной «Менеджмент в гостиничном деле», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		8	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	76	76	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	36	36	
занятия семинарского типа (ЗСТ):			
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	4	4	
практические занятия (ЗСТ ПР)	32	32	
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)			
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	68	68	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	34	34	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	34	34	
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>		Экзамен	
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	144	144	
<b>зачетные единицы</b>	4	4	

#### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 5	
		ЗС	ЛС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	8	8	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	
занятия семинарского типа (ЗСТ):			
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))			
практические занятия (ЗСТ ПР)	4	4	

Вид учебной работы	Всего часов	Курсы 5	
		ЗС	ЛС
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)			2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)			
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)			2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	132	64	68
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	123	64	59
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	9		9
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	Экзамен		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	144	72	72
<b>зачетные единицы</b>	4	2	2

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1.	Организация менеджмента в гостиничном деле	Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном деле. Основные принципы построения организационных структур. Особенности менеджмента в гостиничном бизнесе. Организационное проектирование в управлении гостиничным предприятием. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Методика оценки своих действий, определение роли в команде. Модель менеджера в гостиничном бизнесе. Определение уровня эффективности деятельности структурных подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
2.	Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.	Качество менеджера, работа менеджера Качества, необходимые руководителю. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера Понятие власти. Модель конфликта. Источники возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Управление конфликтами . Способы решения конфликтных ситуаций. Типология и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия. Способы определения проблемы и уровней эффективности, формы и методы контроля деятельности предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.
3.	Основы управления и проектного менеджмента в гостиничном деле	Понятие проекта. Виды проектов и их характеристики. Роль и значение инвестиций в индустрии туризма. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента. Основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки. Управление своим временем.
4.	Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма	Понятие, особенности и факторы, определяющие качество обслуживания. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии туризма. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом. Методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания



## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК (ПА)	
Организация менеджмента в гостиничном деле	УК-6	34	17	9		8		17
Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.	УК-6	34	17	9		8		17
Основы управления и проектного менеджмента в гостиничном деле	ПК-2	34	17	9		8		17
Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма	ПК-2	38	21	9	4	8		17
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-6 ПК-2	4	4				4	
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	УК-6 ПК-2							
Всего часов		144	76	36	4	32	4	68

### 5.2.1. Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК (ПА)	
Организация менеджмента в индустрии туризма	УК-6	35	2	1		1		33
Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.	УК-6	35	2	1		1		33
Основы управления и проектного менеджмента в индустрии туризма	ПК-2	35	2	1		1		33

Менеджмент качества обслуживания в индустрии туризма	ПК-2	35	2	1		1		33
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	УК-6 ПК-2	4	4				4	
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	УК-6 ПК-2							
Всего часов		144	12	4		4	4	132

## **6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Организация менеджмента в гостиничном деле**

**Цель занятия:** формирование комплексной системы знаний управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Компетенции:** УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, групповой проект.

**Групповая дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Организационные структуры управления. Основные принципы построения организационных структур. Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Распространенные типы организационных

структур в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Методика оценки своих действий, определение роли в команде. Модель менеджера в туристском бизнесе.

**Выполнение группового проекта** на выявление сформированности умений и навыков управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Тема 2. Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.**

**Цель занятия:** Формирование комплексной системы знаний управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Компетенции:** УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, групповой проект

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

**Дискуссия. Темы сообщений:**

Качества, необходимые руководителю в гостиничном деле.

Квалификационные требования к менеджерам в различных странах.

Модель современного менеджера.

Инновационная программа менеджера.

Понятие власти.

Модель конфликта.

Источники возникновения конфликтов.

Типы конфликтов.

Управление конфликтами .

Способы решения конфликтных ситуаций.

Типология и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия.

**Выполнение группового проекта** на выявление сформированности умений управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Тема 3. Основы управления и проектного менеджмента в гостиничном деле**

**Цель занятия:** сформировать комплексную систему и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

**Компетенции:** ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, практическое задание

**Дискуссии. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Роль и значение инвестиций в индустрии туризма. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента. Особенности бизнес планирования в индустрии туризма. Основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки.

**Практическое задание** на выявление сформированности умений обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

#### **Тема 4. Менеджмент качества обслуживания в гостиничном деле**

**Цель занятия:** сформировать комплексную систему знаний и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

**Компетенции:** ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** групповые дискуссии, практическое задание

**Дискуссии. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии туризма. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом. Разработка и реализация управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности. Метод бенчмаркинга.

*Практическое задание* на выявление сформированности навыков обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **Тема 1. Организация менеджмента в гостиничном деле**

Оценочное средство: Устный ответ (в форме дискуссии)

Учебное задание: с целью выявления сформированности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Примите участие в дискуссии, в рамках следующих тем для обсуждения:

1. Организационные структуры управления.
2. Основные принципы построения организационных структур.
3. Особенности менеджмента в туристском бизнесе.
4. Организационное проектирование в управлении предприятием общественного питания.
5. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе.
6. Распространенные типы организационных структур в туристском бизнесе.
7. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг.
8. Методика оценки своих действий, определение роли в команде.
9. Модель менеджера в гостиничном деле.

Оценочное средство: Групповой проект

Учебное задание на выявление сформированности умений и навыков управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1. Выбрать один из типов организационных структур.
2. Охарактеризовать преимущества и недостатки данного типа.
3. Предложить для какой компании данная организационная структура будет наиболее эффективной.
4. Определить варианты местонахождения данной компании
5. Определить ассортимент услуг, количество персонала.
6. Определить роль менеджера в команде в рамках данной организационной структуры

## **Тема 2. Личность, власть и авторитет менеджера в туристской индустрии. Деловое общение. Управление конфликтами.**

Оценочное средство: Устный ответ (в форме дискуссии)

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Примите участие в дискуссии, в рамках следующих тем для обсуждения:

Качества, необходимые руководителю в индустрии туризма.

1. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах.
2. Модель современного менеджера.
3. Инновационная программа менеджера.
4. Понятие власти.
5. Модель конфликта.
6. Источники возникновения конфликтов.
7. Типы конфликтов.
8. Управление конфликтами .
9. Способы решения конфликтных ситуаций.
10. Типология и принципы формирования команд,
11. Способы социального взаимодействия.

Оценочное средство: Групповой проект

Учебное задание на выявление сформированности умений и навыков управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Разбить студентов на несколько проектных групп. Каждая группа должна выполнить одно из следующих заданий:

1. Представьте ситуацию, где Вы руководитель гостиницы и Вам в срочном порядке надо собрать команду. Подумайте, какими качествами бы Вы руководствовались при наборе людей в команду? (Приведите 10 вариантов)
2. Представьте ситуацию, где Вы руководитель ресторана и хотите подойти неординарно к тому, чтобы Ваши сотрудники могли рассказать Вам о проблемах или задержке проекта. Какими бы способами воспользовались Вы? (Приведите 10 вариантов)
3. Представьте, что Вы работаете в отеле и являетесь менеджером проекта. Вы получаете указ о том, что необходимо сплотить команду проекта. Какими способами бы Вы добивались сплочения в команде? (Приведите 10 вариантов)

### **Тема 3. Основы управления и проектного менеджмента в гостиничном деле**

Оценочное средство: Устный ответ (в форме дискуссии)

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Примите участие в дискуссии, в рамках следующих тем для обсуждения:

1. Роль и значение инвестиций в гостиничном деле.
2. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов.
3. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента.
4. Особенности бизнес планирования в индустрии гостеприимства.
5. Основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы.
6. Виды управленческих решений и методы их разработки.

Оценочное средство: Практическое задание

Учебное задание на выявление сформированности умений обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Практическое задание:

Для одного из объектов:

- Гостиница, отель;
- Ресторан или кафе

Выполнить следующее задание:

1. Сформулировать генеральную цель
2. Составить дерево целей
3. Использовать матрицу Мак Кинзи для принятия управленческих решений относительно ассортиментного портфеля компании.

### **Тема 4. Менеджмент качества обслуживания в гостиничном деле**

Оценочное средство: Устный ответ (в форме дискуссии)

Учебное задание: с целью выявления сформированности знаний обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Примите участие в дискуссии, в рамках следующих тем для обсуждения:



1. Методы и модели оценки качества обслуживания в гостиничном деле.
2. Качество как процесс.
3. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма.
4. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях.
5. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом.
6. Разработка и реализация управленческих решений на предприятии туристской направленности.
7. Разработка и реализация производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности.
8. Метод бенчмаркинга.

Оценочное средство: Практическое задание.

Учебное задание на выявление сформированности навыков обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Выбрать для совершенствования бизнес -процесс в туристской компании. Используя метод бенчмаркинга, на основе принципов STC выбрать партнера по бенчмаркингу и осуществить процесс бенчмаркинга для принятия управленческого решения по совершенствованию бизнес-процесса на предприятии туристской направленности в рамках следующих этапов:

1. Выявление объекта анализа превосходства. В этой фазе устанавливаются те моменты работы организации, которые можно и нужно исследовать при помощи анализа производства.
2. Определение партнеров по анализу превосходства. Обосновав цели, следует активно искать самые лучшие предприятия. Потенциальные партнеры должны быть не только первоклассными сами по себе, но и подходить для максимально простой сопоставимости с собственной фирмой.

Использовать принципы STC.

3. Сбор информации. Эта фаза подразумевает как сбор дополнительно необходимых данных, представляющих особую ценность, так и рассмотрение содержания труда, процессов или факторов, которые связаны с продуктивностью.
4. Анализ информации. Анализировать в данном случае значит не только находить сходства и различия, но и определять причинно-следственные связи.
5. Целенаправленное и рациональное использование полученных сведений.

Представить предложенную программу.

### **6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### Основная:

1. Акмаева Р. И., Епифанова Н. Ш., Лунёв А. П. Менеджмент: учебник. - Издательство: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=491959&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=491959&sr=1))
2. Михненко, П.А. Теория менеджмента: учебник / П.А. Михненко. - 4-е изд., стер. - Москва: Университет «Синергия», 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=490881>
3. Марусева, И.В. Современный менеджмент (Классический и прикладной аспекты): учебное пособие для вузов / И.В. Марусева. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494455>)
4. Демчук, О.Н. Теория организации: учебное пособие / О.Н. Демчук, Т.А. Ефремова. - 3-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=54544>)
5. Згонник, Л.В. Организационное поведение: учебник / Л.В. Згонник. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454156>)

### Дополнительная:

1. Теория организации : учебное пособие / Л.С. Ружанская, А.А. Яшин, Ю.В. Солдатова; под общ. ред. Л.С. Ружанской. - 3-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482312>)
2. Шапиро, С.А. Практикум по дисциплине «Организационное поведение»: учебное пособие / С.А. Шапиро, Е.А. Иглицкая. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469697>)

## 9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
2. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
3. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
4. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
5. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
6. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
7. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, пси-

хологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

## **Аннотация рабочей программы дисциплины Менеджмент в туристской индустрии**

**Цель дисциплины** - формирование у обучающихся компетенций УК-3, ОПК-2 средствами дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии».

**Требования к уровню освоения содержания дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.

**Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.** Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к обязательной части ОПОП и изучается в 6 семестре на очной форме обучения и на 4 курсе на заочной форме обучения.

**Содержание дисциплины:** Типы организационных структур и возможности их использования в индустрии туризма. Основные принципы построения организационных структур. Особенности менеджмента в туристском бизнесе. Организационное проектирование в управлении туроператорской фирмой. Факторы, влияющие на организационную структуру в туристском бизнесе. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг. Методика оценки своих действий, определение роли в команде. Модель менеджера в туристском бизнесе.

Качества, необходимые руководителю. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Понятие власти. Модель конфликта. Источники возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Управление конфликтами. Способы решения конфликтных ситуаций. Типология и принципы формирования команд, способы социального взаимодействия.

Понятие проекта. Виды проектов и их характеристики. Роль и значение инвестиций в индустрии гостеприимства. Методы и критерии оценки инвестиционных проектов. Бизнес-планирование в системе проектного менеджмента. Основы организации и планирования деятельностью предприятия туристской сферы, виды управленческих решений и методы их разработки.

Понятие, особенности и факторы, определяющие качество обслуживания. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии туризма. Качество как процесс. Качество обслуживания и конкурентоспособность предприятия индустрии туризма. Качество туристского продукта и его обеспечение в современных условиях. Роль человеческого фактора в управлении туристским продуктом. Разработка и реализация управленческих решений, производственных программ и стратегий на предприятии туристской направленности.