Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с
Воробьев К.А.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

Порядок выполнения учебных работ

ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве. Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству.

Основание разработки: Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

Показатель	Часы
Общий объём	54
Учебные занятия и практики	48
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация	0
Обязательная часть	52
Вариативная часть	2

Распределение по семестрам: 5 семестр — 54 ч..

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 5).

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЕЕ ИЗУЧЕНИЮ

РАЗДЕЛ 1.ОСОБЕННОСТИ ТУРИЗМА КАК ОБЪЕКТА УПРАВЛЕНИЯ

ТЕМА 1.1. ТУРИЗМ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Основные понятия и управленческие категории туризма. Определение туризма. Типы туристов. Виды и формы туризма. Туристское предложение.

ТЕМА 1.2 ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

Условия и предпосылки возникновения менеджмента туризма. Первый (древний) период. Индустриальный период развития менеджмента (1800-1917). Период систематизации менеджмента туризма (1918-1990). Период распада централизованной системы управления туризмом (с 1990 г. по настоящее время). Особенности туризма как объекта управления.

Методические рекомендации:

При изучении темы необходимо обратить внимание на различие понятий «менеджмент» и «управление», на их взаимосвязь, на понятия «туризм», «туристы», а также на особенности туризма как объекта управления.

Необходимость введения данного раздела диктуется потребностью в разработке общего языка, как для статистики, так и для выработки концептуальных подходов к общению руководителей и специалистов туристической индустрии на различных уровнях управления. «Менеджмент» (manage) — слово английского происхождения и означает «управлять». Трактовок понятия «менеджмент» существует очень много. И это естественно, так как на разных стадиях развития организации мы имеем дело с менеджментом различного типа (технологическим, финансовым, корпоративным, функциональным и т.п.).

В общем виде менеджмент следует представлять как науку и искусство побеждать, умение добиваться поставленных целей, используя труд, мотивы поведения и интеллект людей. Речь идет о целенаправленном воздействии на людей с целью превращения неорганизованных элементов в эффективную и производительную силу. Другими словами, менеджмент — это все человеческие возможности, которые используют лидеры для достижения стратегических и тактических целей организации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Выявите особенности развития менеджмента в туризме в древнем периоде.
2. Почему феномен промышленной революции дал толчок развитию туризма?

3. Выделите и поясните факторы, повлиявшие на развитие туризма в XIX веке.

4. Проиллюстрируйте на конкретных примерах, как развивался менеджмент в туризме в 1918 — 1990 гг.

5. Представьте модель управления туризмом в период с 1990 г. и по настоящее время.

6. Какой вклад в развитие менеджмента как науки внес Ф.Тейлор? Объясните цели исследований его последователей.

7. Назовите основные школы менеджмента и суть принципов управления этих школ.

8. В чем сущность знаний управленческих нововведений А. Л. Ордина-Нащокина?

9. В чем новизна управленческих подходов И.Т. Посошкова?

10. Какая роль в совершенствовании менеджмента отводится В.Н.Татищеву?

11. В чем специфика туристского продукта?

12. Какие специфические явления в туризме создают так называемые «внешние эффекты» туристского продукта?

РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА И СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ

ТЕМА 2.1 СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ.

Система управления туризмом. Экономика и туризм. Экология и туризм. Социальная сфера как внешняя среда туризма. Туристские регионы, организации и предприятия. Влияние политики на развитие туризма. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.

ТЕМА 2.2 СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ

Понятие структуры управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации. Формальная и неформальная организации. Проектирование организационных структур.

Методические рекомендации:

При изучении темы необходимо на основе системной теории попытаемся разложить комплексную общую систему туризма на составляющие ее подсистемы.

Система — это упорядоченная совокупность элементов, между которыми существует или может быть создана тесная взаимосвязь.

Система туризма разделяется на две субсистемы: субъект управления туризмом и объект управления туризмом.При изучении данной темы также важно выявить наиболее существенные факторы внешнего воздействия и взаимозависимость системы туризма и внешней среды (общественного окружения).

Формирование туристического предложения происходит в учреждениях туристической отрасли. Объект туризма (туристическая отрасль) включает в себя три основных компонента — туристический регион (место), туристическую организацию и туристическое предприятие.

Вопросы для самоконтроля:

1. Выделите основные подходы к определению туристического региона.
2. Дайте определение туристического региона. Аргументируйте свою позицию.
3. Представьте туристический регион как конкурентную единицу..
4. Как вы понимаете туристическое место широкого и узкого профиля?
5. Какому подходу вы отдаете предпочтение при определении туристической организации?
6. По каким признакам классифицируются туристические организации?
7. Чем отличаются туристические организации коммунального уровня от таких же организаций федерального (национального) или областного уровня?
8. Назовите и поясните элементы организационной структуры организации.
9. Как вы представляете формальную и неформальную организации? Оказывает ли неформальная организация воздействие на развитие формальной организации?

РАЗДЕЛ 3.ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ, МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

ТЕМА 3.1 СУЩНОСТЬ И ВЗАИМОСВЯЗЬ ФУНКЦИЙ МЕНЕДЖМЕНТА

Характеристика основных функций менеджмента. Функция планирования. Организационная функция. Мотивация как функция управления. Функция контроля.

ТЕМА 3.2 ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Общие принципы управления. Частные принципы управления.

ТЕМА 3.3 МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Самоуправление.

Методические рекомендации:

При изучении темы необходимо изучить сущность и взаимосвязь функций менеджмента, а также рассмотреть принципы управления организацией и методы управления.

Функции управления — это конкретный вид управленческой

деятельности, который осуществляется специальными приемами и способами, а также соответствующая организация работы.

Принято считать, что в процессе управления выполняются четыре основные функции — планирование, организация, мотивация и контроль.

Принципы управления можно представить как основополагающие идеи, закономерности и правила поведения руководителей по осуществлению ими управленческих функций.Все принципы менеджмента целесообразно сгруппировать в две группы: общие и частные.

Метод управления — это совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения целей.

Выделяют следующие методы управления:

организационно-административные, основанные на прямых директивных указаниях;

экономические, обусловленные экономическими стимулами;

социально-психологические методы, применяемые с целью повышения социальной активности сотрудников.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем отличие методов управления от его функций и принципов?
2. Дайте характеристику организационно-административных методов управления.
3. В чем суть организационно-административных методов и каково их отличие от экономических методов?
4. Поясните усиливающуюся роль экономических методов управления в переходный к рыночным отношениям период.
5. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
6. Что вы понимаете под самоуправлением?

РАЗДЕЛ 4. РУКОВОДСТВО ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ

ТЕМА 4.1 СТИЛЬ РУКОВОДСТВА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ

Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка. Элементы управления (поведенческие факторы).

ТЕМА 4.2 ЛИЧНОСТЬ, ВЛАСТЬ И АВТОРИТЕТ МЕНЕДЖЕРА

Требования к менеджеру. Власть и личное влияние. Авторитет менеджера.

ТЕМА 4.3 УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ В ТУРИЗМЕ

Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений. Методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений.

Методические рекомендации:

При изучении темы необходимо изучить работу менеджера в

туристической индустрии представляется как выполнение управленческих функций в системе «человек-человек».

Единство методов и стиля руководства состоит в том, что стиль служит формой реализации метода.

Стиль руководства — явление строго индивидуальное, так как он определяется специфическими характеристиками конкретной личности и отражает особенности работы с людьми и технологию принятия решения именно данной личностью.

Выделяют авторитарный, демократический и анархический (либеральный) стиль руководства.

Гибкость руководителя заключается в том, чтобы использовать преимущества каждого стиля и применять его в зависимости от особенностей ситуации. На этом положении основана система ГРИД.

Выделяется пять основных требований, которым должен соответствовать менеджер: здравый смысл; знание дела; уверенность в своих силах; высокий общий уровень развития; способность доводить начатое дело до конца. Кроме того, менеджер должен обладать властью (значит уметь оказывать влияние на людей, изменять поведение и отношение человека или группы людей) и авторитетом.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
2. В чем суть концепции ограничений?
3. Назовите и прокомментируйте 11 ограничений в деятельности менеджера.
4. Что вы понимаете под властью?
5. Почему нужно делегировать права, ответственность и власть?
6. Что вы понимаете под балансом власти руководителей и подчиненных?
7. Назовите способы влияния руководителя на подчиненных.
8. Каковы сильные и слабые стороны убеждения?
9. Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных вам известны?
10. Назовите основные виды темпераментов, раскройте их содержание.
11. Что вы понимаете под авторитетом менеджера?
12. Какие два источника (статуса) формирования авторитета вам известны?
13. Назовите и дайте характеристику разновидностей ложного авторитета.

РАЗДЕЛ 5. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

ТЕМА 5.1 РОЛЬ РУКОВОДЯЩИХ КАДРОВ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ

Отдел человеческих ресурсов туристической фирмы. Планирование потребности в персонале. Подбор персонала. Рынки рабочей силы. Оценка и прием на работу. Методы оценки персонала. Экспертная оценка персонала (управленческие работники). Прием на работу. Движение и профессиональное развитие персонала. Текучесть кадров. Профессиональное развитие персонала.

ТЕМА 5.2 УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ТРУДА В ТУРИЗМЕ

Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Основные направления рациональной организации труда. Управление трудовыми процессами посредством состязательности. Культура управленческого труда.

ТЕМА 5.3 ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Значение делового общения. Формы общения. Организация общения. Подведение итогов делового общения.

Методические рекомендации:

При изучении темы необходимо изучить понятие «управление персоналом», и его составляющие.

Управление персоналом — это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных его работников, направленного на достижение целей предприятия.

Планирование потребности в персонале — это процесс определения потребностей туристской фирмы в кадрах.

Оценка персонала — установление соответствия деловых и личных качеств личности требованиям должности или рабочего места.

Управленческий труд — вид общественного труда, основная задача которого — обеспечение целенаправленной, скоординированной деятельности как отдельных участников совместного трудового процесса, так и трудовых коллективов в целом.

Вопросы для самоконтроля:

1.В чем состоит главная роль руководящих кадров организации? Как изменяется их роль с переходом к рыночной экономике?

2. Какие новые аспекты в деятельности кадровых служб вам известны?

3. Охарактеризуйте факторы, лежащие в основе изменений в системе

управления персоналом.

4. Дайте характеристику основных этапов системы планирования потребности в персонале.

5. Какие источники информации используются при отборе кадров?

6. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.

7. Дайте характеристику методов оценки персонала.

8. Каким целям служит оценка работников в организации?

9. Дайте характеристику личных и технических средств оценки персонала.

10. Назовите наиболее типичные ошибки при проведении интервью.

11. В чем суть экспертной оценки управленческих кадров?

12. Назовите признаки профессионального развития персонала.

13. Дайте характеристику целей профессионального развития кадров.

14. Дайте характеристику целей и форм обучения персонала.

15. В чем отличие управленческого труда от других видов трудовой деятельности?

16. Дайте характеристику принципов рациональной организации труда менеджера.

17. Какую роль играет общение в жизни менеджера?

18. Опишите и поясните модель процесса общения.

19. Как влияет степень общительности менеджера на эффективность работы предприятия?

РАЗДЕЛ 6.ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ И ПЕРЕГОВОРОВ

ТЕМА 6.1 ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ

Задачи деловых совещаний. Классификация деловых совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Условия эффективности деловых совещаний.

ТЕМА 6.2 ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Решение проблемы и завершение переговоров. Анализ деловых переговоров. Условия эффективности переговоров.

ТЕМА 6.3 УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ В СФЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Природа конфликта. Причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Природа и причины стресса.

Методические рекомендации:

При изучении темы необходимо изучить отличие и взаимосвязь понятий

«деловые переговоры» и «деловые совещания», их задачи, классификации и порядок организации.

Деловое совещание — способ привлечения коллективного разума к выработке оптимальных решений по актуальным и наиболее сложным вопросам, возникающим на предприятии. Процесс управления в этом отношении сводится к трем основным стадиям:

- сбор и переработка информации;
- координация деятельности всех служб фирмы и всех сотрудников;
- принятие решения.

Переговоры предназначены для достижения соглашения между людьми, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Конфликт— противоречие, возникающее между людьми или коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя или более сторонами.

Стресс (от лат. «туго натянуть») — это состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильного воздействия.

Вопросы для самоконтроля:

1. Приведите классификацию деловых совещаний.
2. Опишите основные этапы организации проведения деловых совещаний.
3. Определите условия эффективности деловых совещаний.
4. Дайте понятие и опишите основные этапы проведения деловых переговоров.
5. В чем суть этапа подготовки к деловым переговорам?
6. Опишите методы ведения переговоров.
7. Назовите условия эффективности деловых переговоров.
8. Что такое конфликт? Что лежит в его основе?
9. Определите возможные последствия функционального конфликта.
10. Выявите роль дисфункциональных конфликтов.
11. Какие типы конфликтов вам известны? Дайте их характеристику. Вспомните один или несколько из четырех типов конфликтов в вашей жизни.
12. Назовите и поясните основные причины конфликтов.
13. Опишите пять основных стилей отношений между людьми при разрешении конфликтов.
14. Назовите и поясните четыре фазы развития конфликта.
15. Как вы понимаете стресс?
16. Представьте и поясните модель стрессовой реакции.
17. Назовите причины стресса.

РАЗДЕЛ 7. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

ТЕМА 7.1 ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

Понятие эффективности менеджмента туризма. Экономическая эффективность менеджмента туризма. Характеристика расходов посетителей в стране пребывания. Измерение экономической эффективности туризма. Определение издержек, связанных с туризмом. Социальная эффективность менеджмента туризма. Формирование эффективной организационной структуры туризма. Эффективность управленческих решений. Эффективность управления персоналом.

Методические рекомендации:

При изучении темы в силу все возрастающего воздействия туризма на общество возникает необходимость исследования его эффективности. Правильная оценка эффективности менеджмента в туризме позволяет активно воздействовать на текущее состояние и тенденции развития туристических фирм, устанавливать их размеры, отслеживать и корректировать неуправляемые явления и процессы, составлять прогнозы и планы развития этих фирм и их структурных подразделений. Но следует иметь в виду, что механический перенос известных методик определения эффективности из других отраслей экономики не имеет смысла. Исходя из специфики туристической деятельности, нужно четко представлять, что надо измерять, чтобы вычислить ее эффективность. Ведь эффект от туризма определяется либо количеством туристов-посетителей, либо объемом деятельности коммерческих туристических структур, производящих специфический туристическийпродукт.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение эффективности менеджмента в туризме и назовите ее составляющие.
2. В чем суть управляющего воздействия в области экономического менеджмента?
3. Определите расходы посетителей в стране пребывания.
4. Охарактеризуйте издержки, связанные с туризмом.
5. Какой вам представляется социальная эффективность менеджмента в туризме?
6. Назовите показатели, оценивающие положение туристической фирмы на рынке труда.