



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»
Севастопольский филиал

УТВЕРЖДАЮ
Директор Севастопольского филиала
РЭУ им. Г.В. Плеханова
И.А. Шевчук
«30» _____ 2020 г.



Одобрена Советом
Севастопольского филиала
РЭУ им. Г.В. Плеханова
Протокол № 6 от «30» марта 2020 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
«ТУРИСТСКИЙ И ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

Севастополь - 2020

Общая характеристика программы

В основу программы профессиональной переподготовки положены принципы модульности. Программа носит междисциплинарный характер и позволяет обучать слушателей с отрывом от работы, с частичным отрывом от работы, без отрыва от работы, применяя современные образовательные методики и технологии, в том числе с дистанционные образовательные технологии, электронное обучение формировать у слушателей систематизированные знания в сфере туризма и гостиничного дела, а также практический опыт в сфере туристского и гостиничного менеджмента.

Нормативный срок освоения программы вне зависимости от используемых форм и технологий обучения составляет 262 часа.

Цель программы:

Формирование у обучаемых системных представлений о современной структуре индустрии туризма и индустрии гостеприимства, факторах и условиях их развития, базирующихся на этой основе компетенций, обеспечивающих успешную профессиональную активность и конкурентоспособность в области менеджмента и предпринимательской деятельности в индустрии туризма и индустрии гостеприимства.

Получение дополнительных знаний, умений и навыков для выполнения и ведения профессиональной деятельности в области туризма и гостиничного хозяйства.

Ознакомление с эффективностью развития туристской отрасли и ее значимостью в экономике страны.

К освоению настоящей программы допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

В процессе освоения данной программы слушатели должны обогатить свой теоретический и практический опыт за счет следующих **профессиональных компетенций:**

- способностью выявлять специфику работы в индустрии туризма и индустрии гостеприимства;
- способностью создавать бизнес-планы проектов в данной сфере, оценивать их эффективность и риски, управлять их развитием на всех этапах жизненного цикла.

Требования к результатам освоения программы:

знать:

- основные теоретические понятия предмета изучения;
- сущность и содержание туристской и гостиничной деятельности;
- функции менеджмента;
- процессы принятия и реализации управленческих решений;
- особенности менеджмента в области туризма;
- технологию принятия решений в управлении туристским/гостиничным предприятием.

уметь:

- использовать знание основ психологии и педагогики в профессиональной деятельности;
- формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения;
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
- использовать полученные знания в своей практической деятельности;
- анализировать культурную ситуацию в масштабах локальной и региональной среды;
- разработать бизнес-планы в данной сфере, оценивать их эффективность и риски, управлять их развитием на всех этапах жизненного цикла;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать эффективные решения;
- пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма и гостиничного дела.

владеть:

- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;
- методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений;
- системным мышлением, методами социально-культурных исследований, приемами и методами анализа проблем и явлений;
- основами формирования социальных отношений в обществе;
- терминологией изучаемой программы.

Категория слушателей

Программа профессиональной переподготовки «Туристский и гостиничный менеджмент» предназначена для специалистов с высшим и средним профессиональным образованием, уже осуществляющих или планирующих профессиональную деятельность в сфере туризма и гостиничного дела, а также для профессорско-преподавательского состава высших и средних профессиональных учебных заведений, реализующих

направления подготовки «Туризм», «Гостиничное дело» и «Сервис» (бакалавриат, магистратура).

Трудоемкость обучения

Общая трудоемкость обучения составляет 262 академических часа.

Форма обучения

Очная (с отрывом от работы), очно-заочная (с частичным отрывом от работы), заочная (без отрыва от работы). При реализации программы применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебного плана, использовании различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Режим занятий предусматривает возможность обучения по индивидуальному учебному плану (графику обучения) в пределах осваиваемой дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	ОК-3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	<p>понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию гостиничных организаций; особенности и состав гостиничного продукта и его составных элементов; особенности гостиничной индустрии и структура управления гостиничной индустрии; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям гостиничного предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера</p>	<p>уметь применять понятийно-категориальный аппарат науки; характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению индустрией туризма и гостеприимства; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничного продукта; описывать подходы к классификации гостиничных предприятий; описывать цели и требования к целям гостиничного предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера</p>	<p>навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления гостиничной индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры гостиничного продукта; навыками классификации гостиничных предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям гостиничного предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру</p>
2	ОПК-2	Способность организовать работу исполнителей	<p>функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления гостиничного предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма и</p>	<p>характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия;</p>	<p>навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля</p>

			<p>гостеприимства; факторы внешней среды, влияющие на предприятие гостиничной индустрии; типы туристов; особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления; методы управления в менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения</p>	<p>анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам гостиничных организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска</p>	<p>профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства; навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия; навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме и гостеприимстве; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам гостиничных предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания гостиничного предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта</p>
3	ПК-5	<p>Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по</p>	<p>понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; понятие, функции и концепции управления персоналом гостиничного предприятия; понятия</p>	<p>описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия;</p>	<p>навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала гостиничного предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций,</p>

		<p>подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p>и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма и гостеприимства; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии</p>	<p>описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма и гостеприимства, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала</p>	<p>положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на гостиничном предприятии; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиничных предприятий; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничного предприятия; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное</p>
--	--	--	---	---	---

					влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала
--	--	--	--	--	---

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Гостиничный менеджмент					
Цель дисциплины	овладение компетенциями и базовыми представлениями об основах менеджмента в индустрии гостеприимства, принципами и функциями менеджмента в гостиничном предприятии, а также организации и методами реализации управленческой деятельности условиях рынка гостиничных услуг				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				

ОК-3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	<p>Знать: понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию гостиничных организаций; особенности и состав гостиничного продукта и его составных элементов; особенности гостиничной индустрии и структура управления гостиничной индустрии; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям гостиничного предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера; категориальный аппарат науки;</p> <p>уметь: характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению индустрией туризма и гостеприимства; анализировать систему</p>	<p>Тестирование Собеседование Работа по лабораторной работе.</p> <p>Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации</p>	<p>Тест Лабораторная работа Реферат-презентация Экзамен</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию гостиничных организаций; особенности и состав гостиничного продукта и его составных элементов; особенности гостиничной индустрии и структура управления гостиничной индустрии; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям гостиничного предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>категориальный аппарат науки; характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению индустрией туризма и гостеприимства;</p>
------	---	---	--	---	---

		<p>менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничного продукта; описывать подходы к классификации гостиничных предприятий; описывать цели и требования к целям гостиничного предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера;</p> <p>Владеть: навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления гостиничной индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры гостиничного продукта; навыками классификации гостиничных предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям гостиничного предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру</p>			<p>анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничного продукта; описывать подходы к классификации гостиничных предприятий; описывать цели и требования к целям гостиничного предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера; навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления гостиничной индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры гостиничного продукта; навыками классификации гостиничных предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям гостиничного предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру</p>
--	--	---	--	--	---

Общепрофессиональные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-2	Способность организовать работу исполнителей	Знать: функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления гостиничного предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма и гостеприимства; факторы внешней среды, влияющие на предприятие гостиничной индустрии; типы туристов; особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления; методы управления в	Тестирование Собеседование по лабораторной работе. Работа с учебной и научной литературой,	Тест Лабораторная работа Реферат-презентация Экзамен	ПОРОГОВЫЙ функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления гостиничного предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма и гостеприимства; факторы внешней среды, влияющие на предприятие гостиничной индустрии; типы туристов; особенности индустрии туризма и гостеприимства как

		<p>менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения;</p> <p>Уметь: характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам гостиничных организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска;</p> <p>Владеть: навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства; навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия; навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме и гостеприимстве; основами планирования, организации, мотивации и контроля</p>	<p>материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.</p>		<p>объекта управления; методы управления в менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам гостиничных организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска; навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства; навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия; навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме и гостеприимстве; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли</p>
--	--	--	--	--	---

		деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам гостиничных предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания гостиничного предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта.			менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам гостиничных предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания гостиничного предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта
--	--	---	--	--	--

Профессиональные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-5	Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знать: понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; понятие, функции и концепции управления персоналом гостиничного предприятия; понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма и гостеприимства; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии; Уметь: описывать понятия «мотивация»,	Тестирование Собеседование по лабораторной работе. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.	Тест Лабораторная работа Реферат-презентация Экзамен	ПОРОГОВЫЙ понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; понятие, функции и концепции управления персоналом гостиничного предприятия; понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма и гостеприимства; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии ПОВЫШЕННЫЙ

		<p>«потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия; описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма и гостеприимства, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала;</p> <p>Владеть: навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала гостиничного предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на гостиничном предприятии; обеспечивать координацию действий</p>			<p>описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия; описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма и гостеприимства, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала; навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала гостиничного предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на гостиничном предприятии; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями</p>
--	--	---	--	--	---

		<p>со всеми функциональными подразделениями гостиничных предприятий; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничного предприятия; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала</p>			<p>гостиничных предприятий; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничного предприятия; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала</p>
--	--	---	--	--	--

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Учебный план программы профессиональной переподготовки «ТУРИСТСКИЙ И ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

№ п /п	Наименование учебных модулей	Всего, час.	В том числе		Формы контроля
			лекции / контроль	практи- ческие занятия	
1	Модуль 1. Основы педагогики и психологии	16	8/2	6	Зачет
2	Модуль 2. Менеджмент в туризме	72	44/2	26	Зачет
3	Модуль 3. Гостиничный менеджмент	72	44/2	26	Зачет
4	Модуль 4. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства	30	18/2	10	Зачет
5	Модуль 5. Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства	24	14/2	8	Зачет
6	Модуль 6. Маркетинг туризма и гостеприимства	26	16/2	8	Зачет
7	Модуль 7. Государственная политика в сфере туризма и гостеприимства и правовое регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса	20	12/2	6	Зачет
	Итоговая аттестация	2	-/2	-	Экзамен
	Всего:	262	156/16	90	

**Календарный учебный график программы профессиональной переподготовки
«ТУРИСТСКИЙ И ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

№ п/п	Наименование учебных модулей	Обозначение видов учебной деятельности	Всего, час.
1	Модуль 1. Основы педагогики и психологии	О/ТК	10/6
2	Модуль 2. Менеджмент в туризме	О/ТК	46/26
3	Модуль 3. Гостиничный менеджмент	О/ТК	46/26
4	Модуль 4. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства	О/ТК	20/10
5	Модуль 5. Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства	О/ТК	16/8
6	Модуль 6. Маркетинг туризма и гостеприимства	О/ТК	18/8
7	Модуль 7. Государственная политика в сфере туризма и гостеприимства и правовое регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса	О/ТК	14/6
7	Итоговая аттестация	ИА	2
Всего:			262

**Рабочая учебная программа дисциплины
«ТУРИСТСКИЙ И ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

Модуль 1. Основы педагогики и психологии (16 часов)

Лекции (8 часов). Этапы развития педагогической науки, цель, предмет и объекты педагогики (1,5 часа).

Понятие о педагогическом процессе, структура и его основные компоненты (1,5 часа).

Сущность понятия принципов воспитывающего, развивающего обучения: наглядность, доступность, систематичность и последовательность, научность, связь теории с практикой, обучения с жизнью. Рассматриваются такие категории как самостоятельность и активность учащихся, сознательность и прочность усвоения, целенаправленность и мотивация, индивидуальный подход к учащимся и оптимизация учебного процесса (3 часа).

Основные закономерности психического развития, периодизация психического развития. Основные психологические новообразования

подросткового и зрелого возраста (1 час).

Общение со сверстниками, учебная деятельность как ведущий вид деятельности, общение в коллективе вуза, со сверстниками и педагогами (1 час).

Практические занятия (6 часов). Предмет педагогики. Педагогика – как система педагогических наук. Взаимосвязь педагогики и других наук о человеке. Проблемы методологии педагогики и педагогических исследований (2 часа).

Методологические принципы психолого-педагогических исследований. Система категорий современной педагогики. Проблема коллектива и личности в педагогике. Психолого-педагогические основы взаимодействия коллектива и личности (2 часа).

Принципы обучения как структурные элементы целостного педагогического процесса. Проблемы содержания образования. Концепции многоуровневого и непрерывного образования. Классификация методов обучения. Психолого-педагогические основы использования методов обучения (2 часа).

Текущий контроль знаний (2 часа). Зачет.

Модуль 2. Менеджмент в туризме (72 часа)

Лекции (44 часа). Основные этапы развития менеджмента в туризме. Условия и предпосылки возникновения туризма. Развитие менеджмента туризма в России. Основные понятия (6 часов).

Система и структура управления туризмом. Типы туристов, виды и формы туризма. Система управления: экономика, экология, политика, технология, социальная сфера. Структура управления: разделение труда, формальная и неформальная структура, проектирование организационных структур туризма (7 часов).

Особенности туризма как объекта управления. Управление конфликтами и стрессами. Искусство общения. Стиль руководителя туристской фирмой, Личность, власть и авторитет менеджера (6 часов).

Функции, принципы и методы менеджмента. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Функции: планирование, организация, мотивация, контроль. Общие принципы менеджмента (6 часов).

Управление процессами труда в туризме. Особенности управленческого труда, рациональная организация и культура управленческого труда. Основные направления рациональной организации труда (6 часов).

Организация проведения деловых совещаний и переговоров. Задачи делового совещания, организация проведения, условия проведения. Подготовка деловых переговоров, проведение, анализ и условия эффективности переговоров (6 часов).

Эффективность менеджмента туризма. Понятие эффективности. Экономическая эффективность. Социальная эффективность (7 часов).

Практические занятия (26 часов). Кибернетическая модель управления туризмом и составляющие ее подсистемы. Состав туристских ресурсов, необходимых для функционирования системы управления туризмом. Основы законодательной и нормативной правовой базы, применяемой в туризме на примере схемы «туристический треугольник». Иерархическая структура

управления туризмом. Пирамидальная структура управления туристского предприятия и функции управления на различных уровнях (4 часа).

Функция планирования в индустрии туризма. Организационная функция в индустрии туризма. Мотивация как функция управления в индустрии туризма. Функция координации в индустрии туризма. Функция контроля в индустрии туризма. Принцип многофункциональности в индустрии туризма. Принцип мотивации в индустрии туризма. Принцип ориентации на ценности в индустрии туризма. Принцип государственной законности в индустрии туризма. Принцип органической целостности объекта и субъекта управления в индустрии туризма. Принцип мобильности и устойчивости системы управления туризмом. Понятие, сущность и классификация методов управления в индустрии туризма. Маркетинг как метод управления в индустрии туризма. Экономические методы управления в менеджменте в индустрии туризма (4 часа).

Понятие и виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии. Разделение труда в туристской организации. Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Культура управленческого труда. Основные направления рациональной организации труда. Проектирование организационных структур.

Сравнительный анализ структур индустрии туризма и индустрии гостеприимства. Туристский рынок. Дифференциация туристского рынка. Прогнозы развития туристской индустрии. Международный характер современного туристского рынка. Унификация требований к информации и обслуживанию в современном туризме. Социально-гуманитарный характер современного туризма (4 часа).

Система информационного обеспечения туризма. Информационные системы в туризме. Необходимость и значение банка антикризисных мероприятий предприятия индустрии туризма. Финансовая стратегия предприятия индустрии туризма. Основные этапы разработки инновационной политики предприятия индустрии туризма. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии. Управление качеством услуг предприятия индустрии туризма (6 часов).

Понятие, содержание и виды режимов обеспечения безопасности туризма. Меры обеспечения безопасности туризма. Формы обеспечения безопасности туризма. Особенности обеспечения личной безопасности туристов при оказании некоторых видов услуг индустрии туризма. Международные стандарты обеспечения безопасности туризма. Опыт иностранных государств в области обеспечения безопасности туризма (4 часа).

Текущий контроль знаний (2 часа). Зачет.

Модуль 3. Гостиничный менеджмент (72 часа)

Лекции (44 часа). Введение. Гостеприимство. Основные понятия, категории, объекты управления (2 часа).

Средства размещения туристов. Сущность средств размещения. Классификация средств размещения. Сущность и понятие гостиницы (4 часа).

Классификация гостиниц. Системы классификации гостиниц. Классификация номеров. Порядок прохождения классификации средств размещения. Типы гостиниц. Классификация малых гостиниц. Гостиницы экономического класса. Понятие «Туристская гостиница», ее особенности. Виды туристско-гостиничных комплексов (6 часов).

Требования к сооружениям и зданиям гостиницы. Проектирование зданий гостиниц. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Жилые, служебные, подсобные, обслуживающие и вспомогательные помещения (4 часа).

Службы гостиницы и их характеристика. Служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба маркетинга, инженерная служба, вспомогательные службы (6 часов).

Организационная система управления гостиницы. Линейная структура. Линейно-функциональная структура. Технология менеджмента в управлении качеством продукта в сфере гостиничного хозяйства (6 часов).

Организация обслуживания в гостинице. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Пропускная способность гостиницы. Средняя загрузка гостиницы. Основные документы, используемые в работе (лист бронирования, график загрузки, карта движения номерного фонда) (6 часов).

Методы приема обслуживания гостей. Метод «Кольцо Дж. Шпигель». Прием «Мудрого поведения», «Убеждающих слов», «Делового флирта». Типажи гостей. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства. Квалификация, поведение, медицинские требования, униформа, численность персонала в службах. Расчет численности персонала (4 часа).

Правила предоставления гостиничных услуг. Постановление Правительства РФ. Общие положения. Сроки проживания, Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице. Права и обязанности потребителя. Недостатки оказываемых услуг. Возмещение недостатков в гостиничных услугах (6 часов).

Практические занятия (деловые игры) (26 часов). Составить схему последовательных действий порядка прохождения классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Рассмотреть требования, предъявляемые к каждой категории для получения свидетельства. Результаты представить в виде презентации (4 часа).

Составление проекта договоров: агентского, жесткого блока на условиях комитмента, мягкого блока на условиях элонтмента (4 часа).

Разработка технологического цикла обслуживания гостей (2 часа).

Разработка гостиничного продукта: на базе существующего или виртуального гостиничного предприятия разработать гостиничный продукт с описанием входящих услуг. Разработать спектр дополнительных услуг, исходя из специфики рассматриваемого гостиничного предприятия. При разработке продукта учитывать предложения конкурентных предприятий с целью формирования востребованного продукта (4 часа)

Расчет численности персонала и гостей, методы приема гостей (4 часа).

Заполнение листа бронирования, составление графика загрузки, движение номерного фонда (4 часа).

Порядок бронирования, оформление гостиничных услуг (4 часа).

Текущий контроль знаний (2 часа). Зачет.

Модуль 4. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства (30 часов)

Лекции (18 часов). Современные технологии управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава на предприятиях индустрии гостеприимства.. Квалификационные требования к уровню подготовки персонала, повышению квалификации и движение кадров на предприятиях индустрии гостеприимства. Роль и значение должностной инструкции в управлении трудовыми ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Создание эффективных рабочих инструкций (6 часов).

Управление трудовыми ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства как целевая функция современного менеджмент. Особенности психологической подготовки сотрудников сферы гостеприимства. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов. Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства. MBA – подготовка и дистанционное образование для индустрии гостеприимства (6 часов).

Роль стандартов обслуживания и безопасности в управлении трудовыми ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства. Стандарты безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства (6 часов).

Практические занятия (10 часов).

Особенности работы сотрудников Front-office и Back-office (2 часа).

Процесс профессиональной ориентации и социальной адаптации в коллективе предприятия индустрии туризма. Корпоративные требования и стандарты как процесс мотивации и контроля персонала. Бонусная и мотивационная системы мотивации персонала. Процесс и значение обучения кадров на предприятии индустрии туризма. Тренинги и обучающие семинары для руководителей среднего и высшего звена предприятия индустрии туризма. Тренинги и мастер-классы для сотрудников Front-office и Back-office. Система управления трудовыми ресурсами: характеристика подсистем с учетом специфики индустрии туризма (4 часа).

Разработка критериев оценки персонала туристского/гостиничного предприятия (2 часа).

Разработка программы тренинга для сотрудников Front-office (2 часа).

Текущий контроль знаний (2 часа). Зачет.

Модуль 5. Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства (24 часа)

Лекции (14 часов).

Глобальные системы бронирования (GDS). Альтернативные системы бронирования и резервирования (ADS). Использование офисных туристских технологий для решения задач формирования и реализации турпродукта. Работы с базами данных туристских организаций (4 часа).

Автоматизированные Системы Управления (АСУ) отелем, группа специальных программных систем – Property Management System – PMS. Fidelio, Opera, 1С поселение, Санаториум и т.п. (6 часов)

CRM-системы и управление продажами. On-line и off- line бронирование. Интернет-эквайринг (2 часа).

Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице (2 часа).

Практические занятия (8 часов). Работа в программе Fidelio (2 часа).

Работа в программе Opera (2 часа).

Работа в программе Servio (2 часа).

Инструкции по работе в CRM-системах (2 часа)

Текущий контроль знаний (2 часа). Зачет.

Модуль 6. Маркетинг туризма и гостеприимства (26 часов)

Лекции (16 часов). Введение в маркетинг туризма и гостеприимства. Основные составляющие маркетинга. Определение маркетинга, его значение в системе управления туристским/гостиничным предприятием. Сущность, содержание, основные понятия. Концепция маркетинга в туризме и гостеприимстве (3 часа).

Содержание маркетингового комплекса. Рыночная ориентация компании. Содержание и направления маркетинговых исследований. Система маркетинговой информации туристского/гостиничного предприятия. Исследование среды, туристского рынка (2 часа).

Разработка комплекса маркетинга. Сегментирование рынка и выбор целевых сегментов. Признаки сегментации. Сегментация туристского рынка по признакам. Выбор целевого рынка (2 часа).

Разработка туристских/гостиничных продуктов и услуг. Понятие туристского/гостиничного продукта и услуги. Природа и классификация. Отличие продуктов и услуг. Стратегия разработки. Этапы жизненного цикла. Управление качеством услуг, стратегия послепродажного обслуживания (3 часа).

Разработка стратегии ценообразования. Задачи ценообразования. Определение спроса на туристские/гостиничные продукты и услуги. Анализ затрат, цен и предложений конкурентов. Выбор метода ценообразования. Окончательное установление цен и реакция на ценовые изменения (2 часа).

Способы распространения продуктов и услуг. Социально-ориентированный маркетинг. Каналы распределения. Анализ потребностей покупателя и требований к услугам. Отбор участников каналов распределения. Вертикальные и

горизонтальные маркетинговые системы. Законодательные и этические аспекты использования каналов распределения (3 часа).

Практические занятия (8 часов). Разработка маркетингового плана туристского/гостиничного предприятия (4 часа).

Особенности и способы применения техник продаж на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса: UP SELL, CROSS- SELL, DOWN- SELL (2 часа).

Профессиональная презентация гостиничных и туристских услуг (2 часа).

Текущий контроль знаний (2 часа). Зачет.

Модуль 7. Государственная политика в сфере туризма и гостеприимства и правовое регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса (20 часов)

Лекции (12 часов). Цели и задачи государственного регулирования деятельности сферы туризма и гостеприимства. Понятие и значение государственного регулирования в индустрии деятельности сферы туризма и гостеприимства. Область задач и функций государственного регулирования деятельности сферы туризма и гостеприимства. Принципы государственного регулирования туристской деятельности. Полномочия органов государственной власти Российской Федерации в сфере туризма. Полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации по созданию благоприятных условий для развития туризма в субъектах Российской Федерации. Права органов местного самоуправления по созданию благоприятных условий для развития туризма. Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности (2 часа).

Правовые и нормативные документы, регулирующие деятельность сферы туризма и гостеприимства. Российское законодательство в области туризма и гостеприимства. Группы правовых актов, регулирующих сферу туризма и гостеприимства. Внутренние источники правового регулирования отношений сферы туризма и гостеприимства. Международные нормативные акты. Юридическая ответственность за нарушения в сфере туризма и гостеприимства (2 часа).

Регулирование туроператорской и турагентской деятельности в индустрии туризма в Российской Федерации. Организационно-правовые формы субъектов деятельности в туризме. Права и обязанности субъектов деятельности в сфере туризма. Общие требования к финансовому обеспечению деятельности туроператора. Банковская гарантия как средство финансового обеспечения деятельности туроператора. Страхование ответственности туроператора как средство финансового обеспечения его деятельности. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (2 часа).

Регулирование гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства в Российской Федерации. Порядок прохождения классификации гостиничным предприятием в России. Аккредитованные организации. Критерии классификации гостиниц. Особенности стандартизации предприятий индустрии туризма. Сертификация в сфере туризма. Государственные стандарты в области

сертификации в сфере туризма и гостеприимства. Система классификации горнолыжных трасс в РФ. Система классификации пляжей в РФ (2 часа).

Страхование в туризме. Туристские формальности. Страхование в туризме. Страховой полис. Виды страхового обеспечения. Обеспечение безопасности в сфере туризма. Виды формальностей по виду субъекта и целевому назначению. Полицейские формальности. Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные формальности. Валютные формальности. Санитарные (медицинские) формальности (2 часа).

Международное регулирование деятельности сферы туризма и гостеприимства. Основные группы международных туристских организаций. Роль, цели и задачи международных туристских организаций в туристской деятельности. Влияние международных туристских организаций на деятельности предприятий индустрии туризм и гостеприимства. Взаимодействие международных организаций с национальными туристскими администрациями и офисами (2 часа).

Практические занятия (6 часов). Составить схематическое изображение системы источников права для туристского бизнеса и для гостиничного бизнеса (2 часа).

Федеральный перечень туристских объектов, Единый Федеральный реестр туроператоров, Общероссийский генеральный реестр туристических агентств (2 часа).

Цели и задачи международных туристских организаций (2 часа).

Текущий контроль знаний (2 часа). Зачет.

Итоговая аттестация (2 часа).

Сдача Экзамена.

Формы аттестации

Завершает обучение (профессиональную переподготовку) слушателей, сдача экзамена в устной форме (по билетам).

Лицам, успешно освоившим настоящую дополнительную профессиональную программу и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: диплом о профессиональной переподготовке установленного образца

Оценочные материалы
Билеты для проведения итоговой аттестации

Билет № 1

1. Предмет психологии и задачи психологии. Место психологии в системе наук. Классификация отраслей психологии
2. Содержание и особенности управленческого труда в туризме
3. История создания глобальной системы бронирования

Билет № 2

1. Организационная основа безопасности туризма. Субъекты обеспечения безопасности
2. Классификация функций менеджмента в туризме
3. Процедура отбора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Роль линейных руководителей в отборе персонала

Билет № 3

1. Международные гостиничные правила
2. Определение политики в области управления человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства и туризма.
3. Сфера услуг, специфика маркетинга услуг.

Билет № 4

1. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу предприятия индустрии туризма: нормативно-правовые акты, тенденции по приближению отечественных требований к мировому уровню.
2. Понятие и виды туристской деятельности
3. Глобальные системы бронирования в туризме

Билет № 5

1. Понятие о группе. Виды групп. Виды малых групп. Понятие коллектива
2. Основные проблемы и тенденции развития систем бронирования
3. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

Билет № 6

1. Основные законы, регулирующие отношения, возникающие в сфере информационного обеспечения туризма
2. Принципы менеджмента в туризме
3. Образование как способ социализации человека, социокультурные функции образования

Билет № 7

1. Методы сегментации рынков. Преимущества и недостатки сегментации
2. Профессионализм персонала предприятий индустрии туризма
3. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения

Билет № 8

1. Область задач и функций государственного регулирования деятельности сферы туризма и гостеприимства.
2. Типология гостиниц и иных средств размещения.
3. Роль человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства

Билет № 9

1. Основные гостиничные услуги. Сопутствующие гостиничные услуги.
2. Основные формы и методы набора персонала предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Источники набора персонала. Проблемы взаимодействия с кадровыми агентствами.
3. Стимулирование сбыта. Прямые продажи.

Билет № 10

1. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии туризма
2. Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности.
3. Автоматизация деятельности туристских фирм

Билет № 11

1. Автоматизированные системы управления в гостинице
2. Назовите цели введения туристских формальностей
3. Формализация квалификационных требований к персоналу предприятия индустрии туризма в стандартах обслуживания, должностных инструкциях и других внутрифирменных документах

Билет № 12

1. Отечественные системы управления гостиницами
2. Структура управления туризмом
3. Уникальность услуги предприятия индустрии гостеприимства и туризма, современные кадровые технологии как один из способов повышения конкурентоспособности

Билет № 13

1. Роль маркетинга в деятельности туристского/гостиничного предприятия
2. Правила поведения персонала гостиниц. Стил в обслуживании гостей

3. Туристская индустрия и ее составляющие

Билет № 14

1. Система информационного менеджмента в организациях туристской индустрии
2. Договорные отношения между гостиничными и туристскими предприятиями
3. Анализ и оценка результатов выполнения работы персонала предприятия индустрии туризма. Управление по целям

Билет № 15

1. Эффективность использования систем бронирования в туризме
2. Этапы маркетинговых исследований. Виды маркетинговых исследований
3. Правовая основа туристской деятельности: общая характеристика

Список литературы

основная литература

1. Морозов М.А. Экономика организации туризма : учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 291 с.
2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учеб. пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>
3. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438657>

нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
3. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

дополнительная литература:

1. Колодий, Н. А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : учеб. пособие для магистратуры / Н. А. Колодий. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 326 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-00516-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433839>
2. Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07403-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441186>
3. Скобкин С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт

[сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438659>

4. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. Режим доступа: <http://www.https://biblio-online.ru>

5. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. Режим доступа: <http://www.https://biblio-online.ru>

Программу составил:

Преподаватель

« ____ » _____ 2020 г.