



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
«Технологии менеджмента в сервисе»

Приложение 4
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе»

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент туризма и гостиничного сервиса» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе» и предназначена для обучающихся очной формы обучения.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Менеджмент туризма и гостиничного сервиса» изучается в шестом семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации: экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Менеджмент туризма и гостиничного сервиса» относится к элективным дисциплинам в части программ, формируемых участниками образовательных отношений

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Сервисная деятельность;
- Статистика и аналитика;
- Маркетинговые исследования;
- Маркетинг.

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при изучении следующих дисциплин:

- Бизнес-планирование на предприятиях сервиса
- Стратегический менеджмент;
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы бакалавра.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Менеджмент туризма и гостиничного сервиса» являются:

- изучение специфики и овладение основными знаниями и умениями, необходимые в профессиональной деятельности менеджера по туризму;
- усвоение способов проектирования и разработки новых туристических маршрутов, особенностей работы с различной документацией; выстраивание взаимодействия с туристами с учетом их особенностей, предпочтений и потребностей;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями	ИД-ПК-2.1 Анализ и оценка факторов, влияющих на процессы взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями ИД-ПК-2.2 Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей ИД-ПК-2.3 Подготовка мер по повышению эффективности функционирования системы обслуживания	- выявляет факторы, влияющие на процессы формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемые в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями с использованием теории менеджмента; - анализирует и оценивает факторы, влияющие на процессы формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемые в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями с использованием теории менеджмента; - выявляет деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемую в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями; - использует методы и инструменты формирования, продвижения и реализации туристского продукта, осуществляемых в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями. - формирует, анализирует и оценивает эффективность реализации туристского продукта

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения —	5	з.е.	180	час.
---------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины										
Объем дисциплины по семестрам		ом еж уто чн ой	все го, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
				лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
6 семестр		экзамен	180	30	30				96	24
	Всего:		180	30	30				96	24

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работ				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости	
		Контактная работа						
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час			
	Шестой семестр							
ПК-2: ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел I. Основы менеджмента туризма и гостиничного сервиса	15	15			48	Формы текущего контроля по разделу I: устный опрос, индивидуальное задание	курсия,
	Тема 1.1 Современные направления функционирования и развития сферы туризма и гостеприимства в РФ.	3						
	Практическое занятие № 1.1 Нормативно-правовое обеспечение туристской деятельности и гостиничного сервиса		3			12		
	Тема 2.1 Анализ рынка туристических программ и услуг. Анализ рынка гостиничного сервиса	4						
	Практическое занятие № 2.1 Дифференциация туристского рынка. Факторы сегментации и развития туристского рынка.		4			12		
	Тема 3.1 Специфика и особенности туристского продукта. Программный туризм.	4						
	Практическое занятие № 3.1 Виды туристического продукта.		4			12		
	Тема 4.1	4						

	Организация туроператорской и турагентской деятельности.							
	Практическое занятие № 4.1 Роль турагента и тураператора на туристическом рынке		4			12		
ПК-2: ИД-ПК-2.1	Раздел II. Специфика и особенности менеджмента туризма и гостиничного сервиса	15	15			48	Формы текущего контроля по разделу II: устный	опрос;
ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Тема 5.1 Управление качеством услуг в туризме и гостиничном сервисе	3					письменный экспресс-опрос; дискуссия	
	Практическое занятие № 5.1 Проблемы качества туристского продукта. Условия создания качественного сервиса в туризме и гостиничном сервисе		3			12		
	Тема 6.1 Безопасность в туризме и гостиничном сервисе	4						
	Практическое занятие № 6.1 Основные подсистемы комплекса технических средств безопасности в туризме и гостиничном сервисе		4			12		
	Тема 7.1 Информационные технологии в туристической индустрии и гостиничном сервисе	4						
	Практическое занятие № 7.1 Профессионально ориентированные информационные системы в туризме и гостиничном сервисе		4			12		
	Тема 8.1 Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса	4						
	Практическое занятие № 8.1		4			12		

	Необходимость изменения стратегии в туристическом бизнесе и гостиничном сервисе							
	Контроль						24	
	Экзамен							Экзамен по совокупности результатов текущего контроля успеваемости либо в письменной форме по вопросам согласно программе экзамена
		ИТОГО за шестой семестр	30	30			96	
		ИТОГО за весь период	30	30			96	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I	Основы менеджмента туризма и гостиничного сервиса	
Тема 1.1	Современные направления функционирования и развития сферы туризма и гостеприимства в РФ.	Методологические основы менеджмента, история его развития, виды и элементы структуры организаций индустрии туризма. Организационно-правовые основы деятельности туристских предприятий; формирование, продвижение реализации туристского продукта, а также договорные отношения в сфере туризма. Нормативно-правовое обеспечение разработки отраслевых целевых программ по туризму
Тема 2.1	Анализ рынка туристических программ и услуг	Туристский рынок и продвижение турпродукта. Дифференциация туристского рынка. Факторы сегментации туристского рынка. Факторы развития туристского рынка. Виды предпринимательства в туризме. Международный характер современного туристского рынка. Унификация требований к информации и обслуживанию в современном туризме. Социально-гуманитарный характер современного туризма. Прогнозы развития туристской индустрии
Тема 3.1	Специфика и особенности туристского продукта. Программный туризм.	Туристский пакет. Структура туристского продукта. Планирование деятельности туристической организации. Взаимодействие с туристами с учетом их особенностей, предпочтений и потребностей. Основы программного туризма. Рекреационные основы программного туризма. Виды услуг и программа обслуживания. Мотивация программного туризма. Курортно-оздоровительный туризм. Познавательный туризм. Развлекательные туры. Экологический туризм. Деловой туризм. Спортивный туризм. Обучающие туры. Семейный туризм. Хобби-туры
Тема 4.1	Организация туроператорской и турагентской деятельности.	Роль турагента и тураператора на туристическом рынке. Турагенты. Туроператоры. Технология въездного и выездного туризма. Туроператоры и турагенты на международном рынке. Имидж туристской фирмы. Специфика и особенности гостиничных услуг. Услуги предприятий питания и их роль в туризме. Транспортные услуги в туризме.
Раздел II	Специфика и особенности менеджмента туризма и гостиничного сервиса	
Тема 5.1	Управление качеством	Понятие качества. Требования к качеству туристского

	услуг в туризме	продукта. Сертификация - осуществление государственного контроля за соблюдением стандартов. Проблемы качества туристского продукта. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта
Тема 6.1	Безопасность в туризме	Сущность и особенности обеспечения безопасности в туризме. Обязанности и требования по обеспечению безопасности туристов, возлагаемые на туроператоров и турагентов. Обязанности туристов по соблюдению вовремя путешествия правил личной безопасности. Контроль
Тема 7.1	Информационные технологии в туристической индустрии	Компьютерные технологии общего назначения с использованием популярных пакетов Microsoft Office и альтернативных комплексов, использование мультимедийных технологий в туристской деятельности, подготовка анимационной рекламной продукции, сетевые технологии в туристской индустрии, профессионально ориентированные информационные системы в туризме (Master-Interlook, Мастер-Web, Мастер-Агент, Мастер-Тур, Сам себе тур), системы бронирования, комплексы для гостиничного бизнеса.
Тема 8.1	Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса	Сдерживающие факторы и современное понимание роли туризма. Единство и многообразие пониманий и определений менеджмента туризма. Осознание необходимости изменения стратегии в туристическом бизнесе. Направленность программ туризма и обменов. Пути развития культурного туризма. Стратегия развития новых мест туристского назначения. Всемирный туристский комплекс как суперсистема

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к практическим занятиям и к аттестациям;
- изучение учебников, учебных пособий, научных публикаций;
- аннотирование учебных и научных изданий;
- конспектирование учебных и научных изданий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуального задания.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы не предусмотрена.

Темы полностью или частично отнесенные на самостоятельное изучение с последующим контролем, не предусмотрены.

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

В электронную образовательную среду перенесены отдельные виды учебной деятельности:

Использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	Лекции	30	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	30	

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа)

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 305 для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол для преподавателя) – 23 шт.;
- стулья (включая стул для преподавателя) – 45 шт.;
- моноблок с установленным программным обеспечением – 1 шт.;
- компьютерная мышь – 1 шт.;
- клавиатура – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое).

Учебная аудитория № 105 (Специализированная аудитория для лиц с ОВЗ), для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 4 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 4 шт.;
- моноблоки с установленным программным обеспечением – 4 шт.;
- компьютерные мыши – 4 шт.;
- клавиатуры – 4 шт.;
- акустический усилитель – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- интерактивная электронная доска на мобильной платформе – 1 шт.;
- портативная индукционная система для слабослышащих (индукционная петля) – 1 шт.;
- портативный бытовой усилитель звука – 1 шт.;

- лупа пластмассовая – 1 шт.;
- прибор письма по Брайлю – 1 шт.;
- грифель для письма по Брайлю (мужской – 1 шт., женский – 1 шт.);
- тетрадь для письма по Брайлю – 3 шт.
- бумага для письма по Брайлю – 1 пачка;
- активный захват для инвалидов – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Для лиц с ОВЗ:

расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («105») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

Помещение № 113 для самостоятельной работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (в том числе, адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ), оснащенное оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 6 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 6 шт.;
- ноутбуки с установленным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института – 6 шт.;

- компьютерные мыши – 6 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
 - MS Office (зарубежное, возмездное);
 - Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
 - КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);

- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое);
- графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое);
- Planner 5D (российское, свободно распространяемое);
- Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое);

- Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое).

Аудитория расположена на 1 этаже, имеет расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («113») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563338>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/580287>
3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772>
4. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568943>

6.2 Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565332>
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313>

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364 – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://student2.consultant.ru/> – онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент информационной справочной системы «КонсультантПлюс»