

Министерство спорта и туризма Республики Беларусь

Учреждение образования  
«Белорусский государственный университет физической культуры»

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе университета  
\_\_\_\_\_ Е.В.Фильгина

Регистрационный № УД-\_\_\_\_\_/уч.

## **МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине для специальности  
1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»

Минск 2018

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине составлена на основе образовательного стандарта высшего образования первой ступени ОСВО 1-89 01 01-2013, утвержденного постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88.

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

**Д.В.Климович**, старший преподаватель кафедры менеджмента туризма и гостеприимства Института туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

**А.А.Михеев**, заведующий кафедрой менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», доктор педагогических наук, доктор биологических наук, доцент;

**О.А.Гусарова**, заместитель директора по учебной работе Института туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», кандидат педагогических наук, доцент.

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

кафедрой менеджмента туризма и гостеприимства Института туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 17.06.2018 № 13);

советом факультета туризма и гостеприимства Института туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 18.06.2018 № 10);

научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.2018 № \_\_\_\_)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» разработана для студентов, обучающихся по специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство», в соответствии с требованиями образовательного стандарта ОСВО 1-89 01 01-2013 и учебного плана вышеуказанной специальности.

Актуальность и значимость учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» заключается в необходимости освоения студентами знаний в области менеджмента в туризме и гостеприимстве для дальнейшей успешной профессиональной деятельности.

Содержание учебной дисциплины охватывает основные аспекты менеджмента в туризме и гостеприимстве, классифицирует и раскрывает инфраструктуру туризма и гостеприимства. При изучении учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» у студентов формируется общее представление о системе современных управленческих технологий на предприятиях размещения, питания, транспорта, спорта и развлечений. Студенты получают багаж знаний о культуре, типологии и технологическом процессе обслуживания потребителей на всех объектах, входящих в индустрию туризма и гостеприимства.

Отличительными особенностями учебной программы являются: содержание учебной дисциплины, ориентированное на использование интегративных системообразующих связей в образовательном процессе; применение целостного и компетентностного подходов; значительное усиление роли самостоятельной работы студентов; использование инновационных педагогических технологий.

### ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: изучение концепции организации эффективного управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства, повышение образовательного и культурного уровня студентов для применения полученных знаний в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи учебной дисциплины:

- обеспечить усвоение основных нормативных правовых актов Республики Беларусь, регулирующих сферу туризма и гостеприимства;
- позволить изучить международную документацию, регулиующую индустрию туризма и гостеприимства;
- ознакомить с комплексом теоретических положений, обуславливающих эффективность работы предприятий сферы туризма и гостеприимства;
- обеспечить получение практических навыков применения технологий обслуживания потребителей на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства;
- сформировать у молодежи стремление к высокому уровню образованности, развитию интеллектуальных и творческих способностей.

## ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ И УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» формируются следующие компетенции:

### **академические:**

- 1) уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач;
- 2) владеть системным и сравнительным анализом;
- 3) владеть исследовательскими навыками;
- 4) уметь работать самостоятельно;
- 5) быть способным порождать новые идеи (обладать креативностью);
- 6) владеть междисциплинарным подходом при решении проблем;
- 7) иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером;
- 8) обладать навыками устной и письменной коммуникации;
- 9) уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни;

### **социально-личностные:**

- 1) обладать качествами гражданственности;
- 2) быть способным к социальному взаимодействию;
- 3) обладать способностью к межличностным коммуникациям;
- 4) владеть навыками здоровьесбережения;
- 5) быть способным к критике и самокритике;
- 6) уметь работать в команде;
- 7) совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, добиваться нравственного и физического совершенствования своей личности;
- 8) пользоваться одним из государственных языков Республики Беларусь, владеть иностранным языком как средством делового общения;
- 9) формировать и аргументировать собственные суждения и профессиональную позицию;
- 10) использовать в практической деятельности основы законодательства и правовых норм;
- 11) уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные различия;
- 12) обладать чувством ответственности;

### **профессиональные:**

- 1) организовывать работу малых коллективов исполнителей для достижения поставленных целей, планировать фонды оплаты труда;
- 2) взаимодействовать со специалистами смежных профилей;
- 3) вести переговоры с другими заинтересованными участниками.
- 4) готовить доклады, материалы к презентациям;
- 5) пользоваться глобальными информационными ресурсами;

- б) владеть современными средствами телекоммуникаций;
- 7) разрабатывать инновационные технологии формирования и продвижения туров и пакетов туристических услуг;
- 8) организовывать проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги;
- 9) анализировать и оценивать собранные данные;
- 10) обеспечивать разработку программ туристических маршрутов;
- 11) осуществлять серийное освоение результатов инновационного проектирования, проводить эффективную туроператорскую, турагентскую, физкультурно-спортивную, рекреационно-оздоровительную, культурно-развлекательную деятельность по формированию, продвижению и реализации конкурентоспособной туристической продукции и услуг;
- 12) принимать меры по обеспечению безопасности туристов в период путешествия, предоставлению страховых услуг участникам путешествия;
- 13) квалифицированно проводить научные и мониторинговые исследования в туристической индустрии, сфере физической культуры и спорта;
- 14) разрабатывать и использовать современное методическое обеспечение.

В результате изучения учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» студент должен

**знать:**

- особенности управления предприятиями туризма и гостеприимства;
- принципы рациональной организации труда менеджеров гостиниц и ресторанов;
- принципы управления качеством предоставления услуг в туризме;
- основные понятия и категории стратегического менеджмента;
- основы стратегического планирования и особенности реализации стратегий в организациях сферы туризма и гостеприимства;

**уметь:**

- разрабатывать миссию, стратегические цели организации, осуществлять стратегический анализ в туризме;
- обеспечивать менеджмент и контроль качества в системе предприятий туризма и гостеприимства;
- организовывать обслуживание клиентов в гостинично-ресторанном комплексе;
- предотвращать возможность возникновения и развития конфликтных ситуаций;

**владеть:**

- методами управления предприятиями сферы туризма и гостеприимства;
- основными методами обслуживания в сфере туризма и гостеприимства.

Изучение учебной дисциплины рассчитано на общее количество часов – 150, из них аудиторные часы: для дневной формы получения образования – 68, для заочной формы получения образования – 16.

Распределение аудиторных часов по видам занятий для дневной формы получения образования: лекции – 36 часов, семинарские занятия – 32 часов в 5 семестре.

Распределение аудиторных часов по видам занятий для заочной формы получения образования: лекции – 8 часов, семинарские занятия – 8 часов в 8, 9 семестрах.

Формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине: для дневной формы получения образования – экзамен в 5 семестре; для заочной формы получения образования – экзамен в 8 семестре.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Название разделов и тем	Количество аудиторных часов		
	Всего	Из них	
		Лекции	Семинарские занятия
<b>Раздел I. Менеджмент в туризме</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Тема 1. Основные понятия и категории менеджмента в туризме	2	2	
Тема 2. Международные туристические организации	4	2	2
<b>Раздел II. Менеджмент в гостеприимстве</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Тема 3. Основные понятия менеджмента гостеприимства	4	2	2
Тема 4. Структура индустрии гостеприимства	4	2	2
Тема 5. Модели менеджмента в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь	4	2	2
<b>Раздел III. Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>20</b>
Тема 6. Индустрия размещения	14	8	6
Тема 7. Индустрия питания	8	4	4
Тема 8. Индустрия транспорта	10	6	4
Тема 9. Индустрия спорта и развлечений	8	4	4
Тема 10. Типология потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства	4	2	2
<b>Раздел IV. Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Тема 11. Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства	6	2	4
<b>Итого</b>	<b>68</b>	<b>36</b>	<b>32</b>

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### Раздел I. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

#### Тема 1. Основные понятия и категории менеджмента в туризме

Экономическая и социальная эффективность менеджмента. Организационные структуры менеджмента, уровни управления, разделение управленческих и исполнительских функций на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. Понятия: «турист», «туризм». Современные показатели туризма: количественные, экономические, социальные. Виды, формы, средства туризма. Закон Республики Беларусь «О туризме» Особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления. Механизм функционирования рынка услуг: внешние и внутренние факторы воздействия.

#### Тема 2. Международные туристические организации

История развития, цели и задачи Всемирной туристской организации (UNWTO). Преимущества членства Республики Беларусь в деятельности UNWTO. История развития, цели и задачи Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA). Международная организация гражданской авиации (ICAO): ее функции, степень авторитета и значимости в развитии международного туризма. Роль и место Международной гостиничной ассоциации (МГА) в индустрии туризма и гостеприимства. Международные гостиничные правила. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов. Франкфуртская таблица.

### Раздел II. МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

#### Тема 3. Основные понятия менеджмента гостеприимства

Понятия: «менеджмент гостеприимства», «гостеприимство», «услуга». Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства: древний период, средневековье, новое время, современный этап развития.

Внешние и личностно-мотивационные факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии туризма и гостеприимства. Экология и окружающая среда; стабильность экономического развития, уровень деловой активности, эффективность государственной системы управления; поведенческие, социально-демографические факторы воздействия. Перспективы роста и торможение индустрии туризма и гостеприимства в Республике Беларусь и в мире.

#### Тема 4. Структура индустрии гостеприимства

Структура индустрии туризма и гостеприимства. Взаимосвязь между гостеприимством и туризмом. Классификация инфраструктуры индустрии гостеприимства. Сектор средств размещения: индивидуальные и коллективные. Взаимосвязь гостиничных услуг и целей путешествия. Сектор питания: типология предприятий питания, их вместимость, контингент обслуживаемых гостей.



Сектор транспорта: основные достоинства и недостатки транспортных средств. Сектор развлечений, спорта и досуга. Сектор торгового обслуживания.

### **Тема 5. Модели менеджмента в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь**

Гостиничное хозяйство Республики Беларусь на современном этапе: состав средств размещения, классификация гостиниц, вместимость номерного фонда, уровень комфорта, целевое назначение. Характеристика и особенности предоставления гостиничных услуг. Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь. Европейская модель гостеприимства. Азиатская модель гостеприимства. Американская модель гостеприимства. Восточно-европейская модель гостеприимства. Отличительные особенности моделей гостеприимства, их основные достижения. Имидж и фирменный стиль отечественных предприятий индустрии гостеприимства. Ценообразование на предприятиях индустрии гостеприимства в Республике Беларусь.

## **Раздел III. ИНФРАСТРУКТУРА ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

### **Тема 6. Индустрия размещения**

Этапы проектирования гостиничных предприятий. Структура гостиничных помещений и их инженерно-техническое оснащение. Типология гостиничных предприятий: городские, транзитные и курортные гостиницы. Международные гостиничные цепи: особенности их функционирования и выживания. Основные показатели гостиничной деятельности. Международная классификация средств размещения. Службы гостиницы. Специфика и технологический процесс обслуживания гостей на всех объектах размещения: от экономичных до фешенебельных. Профессии гостиничной индустрии. Менеджмент персонала.

### **Тема 7. Индустрия питания**

Развитие ресторанного бизнеса в Республике Беларусь, нормативная правовая база. Классификация объектов питания. Характеристика предприятий питания. Характеристика и особенности предоставления услуг питания. Условия питания: завтрак (BB), полупансион (НВ), 3-х разовое питание (FB), «все включено» (AI, ALL), «ультра все включено» (UAI, UAL), без питания (RO, AO, BO, EP, NA). Понятия: европейский завтрак, американский завтрак, русский завтрак, континентальный завтрак, английский завтрак, бранч. Методы обслуживания: «шведский стол», «а ля карт», «табльдот», «а парт». Методы подачи блюд. Характеристика и виды меню. Карта вин. Культура общения на предприятиях питания: составляющие компоненты, их сущность и взаимосвязь. Эстетика интерьера предприятий индустрии питания. Сервировка стола. Правила этикета.

### **Тема 8. Индустрия транспорта**

Развитие и проблематика индустрии транспорта в Республике Беларусь. Регулирование на национальном и международном уровне. Международная классификация средств транспорта. Достоинства и недостатки основных транспортных средств: автобус, автомобиль, железная дорога, самолет, теплоход.

Характеристика предприятий транспорта. Воздушный транспорт: крупнейшие международные авиаперевозчики. Сухопутный транспорт: автобусный, автомобильный, железнодорожный. Аренда автомобилей. Организация трансфера. Классификация автобусов. Водный транспорт: безопасность перевозок.

Характеристика и особенности предоставления транспортных услуг. Виды маршрутов. Особенности перевозки пассажиров и багажа на различных видах транспорта. Потеря багажа. Таможенная декларация. Особенности организации путешествия туриста с домашним животным. Классы обслуживания. Тарифы и скидки. Модели управления качеством услуг на предприятиях индустрии транспорта.

### **Тема 9. Индустрия спорта и развлечений**

Инфраструктура спорта: стадионы, бассейны, фитнес-центры, футбольные манежи, ледовые дворцы, катки, площадки для тенниса и гольфа, спортивные залы, игровые павильоны и др.

Инфраструктура развлечений: парки отдыха, казино, зоопарки, дельфинарии, океанариумы, аттракционы, дискотеки, аквапарки, театры, кинотеатры, цирки, музеи, библиотеки, филармонии, концертные залы, выставки и т.д. Объекты индустрии спорта и развлечений как самостоятельные и обособленные предприятия. Массовые развлечения и индивидуальные. Выбор потребителем вида развлечений. Периодичность потребления развлечений. Инфраструктура спорта и развлечений Республики Беларусь. Роль и функции анимационного обслуживания туристов на современном этапе развития индустрии гостеприимства. Шоу-музеи, тематические парки, костюмированные балы и карнавалы. Календарь праздников и знаменательных событий в Республике Беларусь. Формулы анимации в индустрии туризма и гостеприимства на современном этапе.

## **Тема 10. Типология потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства**

Типология туристов, в основу которой положены два параметра поведения – активность и эмоциональная отзывчивость. Типология клиентов на основе анализа образа жизни клиентов В.А. Квартальнова. Мотивы потребителей при выборе отеля. Типология клиентов исходя из ориентации туристов как покупателей туристического продукта. Типология клиентов в зависимости от вида предъявляемого спроса на туристический продукт. Типы туристов по Г. Гану. Группы туристов в зависимости от активности во время отдыха. Классификация в зависимости от стиля жизни туристов. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения.

## **Раздел IV. РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИМСТВА**

### **Тема 11. Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства**

Предпосылки разделения рынка на туристические агентства и туроператоров. Понятие «туроператор», его основные функции. Место и роль туроператоров на рынке услуг. Схемы взаимодействия туроператоров с поставщиками услуг: предприятиями размещения, питания, транспорта и др. Процесс ведения переговоров, договорные отношения. Туристическое агентство как маркетинговый посредник между производителями и потребителями туристических услуг. Классификация турагентств, их функции. Модели взаимодействия туроператоров и турагентов; способы мотивации туроператорами деятельности турагентств. Информационные технологии в управлении деятельностью предприятий индустрии туризма и гостеприимства.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
(дневная форма получения образования)

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
<b>I</b>	<b>МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		
<b>1</b>	<b>Основные понятия и категории менеджмента в туризме</b>	<b>2</b>			
1.1	Понятия «менеджмент» и «туризм».				Групповая рефлексия
1.2	Функции менеджмента в туризме.	2			
1.3	Экономическая и социальная эффективность менеджмента.				
1.4	Организационные структуры менеджмента в туризме, уровни управления				
<b>2</b>	<b>Международные туристические организации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
2.1	История развития, цели и задачи Всемирной туристской организации.				Групповая рефлексия
2.2	История развития, цели и задачи Международной ассоциации воздушного транспорта.				
2.3	Функции международной организации гражданской авиации.	2	2		
2.4	Роль Международной гостиничной ассоциации в индустрии туризма и гостеприимства.				
2.5	Международные гостиничные правила. Франкфуртская таблица				
2.6	Международные гостиничные правила. Франкфуртская таблица				
<b>II</b>	<b>МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		
<b>3</b>	<b>Основные понятия менеджмента гостеприимства</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
3.1 3.2 3.3 3.4 3.5	<p>Понятия: «менеджмент гостеприимства», «гостеприимство», «услуга».</p> <p>Эволюция предприятий индустрии гостеприимства: древний период, средневековье, новое время, современный этап развития.</p> <p>Внешние и личностно-мотивационные факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Экология и окружающая среда; стабильность экономического развития, уровень деловой активности, эффективность государственной системы управления; поведенческие, социально-демографические факторы воздействия.</p> <p>Перспективы роста и торможение индустрии туризма и гостеприимства в Республике Беларусь и в мире</p>	2	2		Групповая рефлексия
<b>4</b>	<b>Структура индустрии гостеприимства</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6	<p>Структура индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Сектор средств размещения: индивидуальные и коллективные.</p> <p>Сектор питания: типология предприятий питания, их вместимость, контингент обслуживаемых гостей.</p> <p>Сектор транспорта: основные достоинства и недостатки транспортных средств. Сектор развлечений, спорта и досуга.</p> <p>Сектор торгового обслуживания</p>	2	2		Опрос
<b>5</b>	<b>Модели менеджмента в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
5.1	Гостиничное хозяйство Республики Беларусь на современном этапе: состав средств размещения, классификация гостиниц, вместимость номерного фонда, уровень комфорта, целевое назначение.	2	2		Групповая рефлексия
5.2	Характеристика и особенности предоставления гостиничных услуг.				
5.3	Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь.				
5.4	Европейская модель гостеприимства.				
5.5	Азиатская модель гостеприимства.				
5.6	Американская модель гостеприимства.				
5.7	Восточно-европейская модель гостеприимства.				
5.8	Ценообразование на предприятиях индустрии гостеприимства в Республике Беларусь.				
5.9	Зарубежные представительства туроператора, их функции и основные задачи				
<b>III</b>	<b>ИНФРАСТРУКТУРА ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	
<b>6</b>	<b>Индустрия размещения</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСП	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 6.7 6.8	Этапы проектирования гостиничных предприятий. Структура гостиничных помещений и их инженерно-техническое оснащение. Типология гостиничных предприятий. Международные гостиничные цепи: особенности их функционирования и выживания. Международная классификация средств размещения. Службы гостиницы. Специфика и технологический процесс обслуживания гостей на всех объектах размещения. Профессии гостиничной индустрии. Менеджмент персонала	4	4	6	Опрос Тест
<b>7</b>	<b>Индустрия питания</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
7.1 7.2 7.3 7.5 7.6 7.7 7.8	Развитие ресторанного бизнеса в Республике Беларусь, нормативная правовая база. Типология предприятий питания. Условия питания. Методы обслуживания: «шведский стол», «а ля карт», «табльдот», «буфет», «а парт». Методы подачи блюд. Характеристика и виды меню. Карта вин. Культура общения на предприятиях питания: составляющие компоненты, их сущность и взаимосвязь. Эстетика интерьера предприятий индустрии питания. Сервировка стола. Правила этикета	2	2	4	Групповая рефлексия

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
<b>8</b>	<b>Индустрия транспорта</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	
8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 8.7 8.8	Развитие и проблематика индустрии транспорта в Республике Беларусь. Международная классификация средств транспорта. Достоинства и недостатки. Воздушный транспорт: крупнейшие международные авиаперевозчики. Сухопутный транспорт: автобусный, автомобильный, железнодорожный. Водный транспорт: безопасность перевозок. Виды маршрутов. Особенности перевозки пассажиров и багажа на различных видах транспорта. Классы обслуживания. Тарифы и скидки.	4	4	2	Опрос
<b>9</b>	<b>Индустрия спорта и развлечений</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
9.1 9.2 9.3 9.4 9.5 9.6	Инфраструктура спорта. Инфраструктура развлечений. Выбор потребителем вида развлечений. Инфраструктура спорта и развлечений Республики Беларусь. Роль и функции анимационного обслуживания туристов на современном этапе развития индустрии гостеприимства. Формулы анимации в индустрии туризма и гостеприимства на современном этапе	2	2	4	Групповая рефлексия
<b>10</b>	<b>Типология потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		



Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
10.1 10.2 10.3 10.4 10.5 10.6	<p>Типология, в основу которой положены два параметра поведения – активность и эмоциональная отзывчивость.</p> <p>Типология клиентов на основе анализа образа жизни клиентов В.А. Квартальнова.</p> <p>Мотивы потребителей при выборе отеля.</p> <p>Типология клиентов исходя из ориентации туристов как покупателей туристического продукта.</p> <p>Типология клиентов в зависимости от вида предъявляемого спроса на туристический продукт.</p> <p>Типы туристов по Г. Гану.</p> <p>Группы туристов в зависимости от активности во время отдыха.</p> <p>Классификация в зависимости от стиля жизни туристов.</p> <p>Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения</p>	2	2		Групповая рефлексия
<b>IV</b>	<b>РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>11</b>	<b>Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
11.1	Понятие «туроператор», его основные функции. Место и роль туроператоров на рынке услуг.	2	2	2	Контрольная работа
11.2	Схемы взаимодействия туроператоров с поставщиками услуг: предприятиями размещения, питания, транспорта и др.				
11.3	Процесс ведения переговоров, договорные отношения.				
11.4	Туристическое агентство как маркетинговый посредник между производителями и потребителями туристических услуг. Классификация турагентств, их функции.				
11.5	Модели взаимодействия туроператоров и турагентов; способы мотивации туроператорами деятельности турагентств.				
11.6	Информационные технологии в управлении деятельностью предприятий индустрии туризма и гостеприимства				
	<b>Итого</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
(заочная форма получения образования)

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
<b>I</b>	<b>МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>1</b>	<b>Основные понятия и категории менеджмента в туризме</b>	<b>2</b>			
1.1 1.2 1.3 1.4	Понятия «менеджмент» и «туризм». Функции менеджмента в туризме. Экономическая и социальная эффективность менеджмента. Организационные структуры менеджмента в туризме, уровни управления	2			Групповая рефлексия
<b>2</b>	<b>Международные туристические организации</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6	История развития, цели и задачи Всемирной туристской организации. История развития, цели и задачи Международной ассоциации воздушного транспорта. Функции международной организации гражданской авиации. Роль Международной гостиничной ассоциации в индустрии туризма и гостеприимства. Международные гостиничные правила. Франкфуртская таблица		2	2	Групповая рефлексия
<b>II</b>	<b>МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	
<b>3</b>	<b>Основные понятия менеджмента гостеприимства</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
3.1 3.2 3.3 3.4 3.5	<p>Понятия: «менеджмент гостеприимства», «гостеприимство», «услуга».</p> <p>Эволюция предприятий индустрии гостеприимства: древний период, средневековье, новое время, современный этап развития.</p> <p>Внешние и личностно-мотивационные факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Экология и окружающая среда; стабильность экономического развития, уровень деловой активности, эффективность государственной системы управления; поведенческие, социально-демографические факторы воздействия.</p> <p>Перспективы роста и торможение индустрии туризма и гостеприимства в Республике Беларусь и в мире</p>	2		2	Групповая рефлексия
<b>4</b>	<b>Структура индустрии гостеприимства</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	
4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6	<p>Структура индустрии туризма и гостеприимства.</p> <p>Сектор средств размещения: индивидуальные и коллективные.</p> <p>Сектор питания: типология предприятий питания, их вместимость, контингент обслуживаемых гостей.</p> <p>Сектор транспорта: основные достоинства и недостатки транспортных средств. Сектор развлечений, спорта и досуга.</p> <p>Сектор торгового обслуживания</p>		2	2	Опрос
<b>5</b>	<b>Модели менеджмента в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь</b>			<b>4</b>	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
5.1	Гостиничное хозяйство Республики Беларусь на современном этапе: состав средств размещения, классификация гостиниц, вместимость номерного фонда, уровень комфорта, целевое назначение.			4	Групповая рефлексия
5.2	Характеристика и особенности предоставления гостиничных услуг.				
5.3	Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь.				
5.4	Европейская модель гостеприимства.				
5.5	Азиатская модель гостеприимства.				
5.6	Американская модель гостеприимства.				
5.7	Восточно-европейская модель гостеприимства.				
5.8	Ценообразование на предприятиях индустрии гостеприимства в Республике Беларусь.				
5.9	Зарубежные представительства туроператора, их функции и основные задачи				
<b>III</b>	<b>ИНФРАСТРУКТУРА ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	
<b>6</b>	<b>Индустрия размещения</b>	<b>2</b>		<b>12</b>	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 6.7 6.8	Этапы проектирования гостиничных предприятий. Структура гостиничных помещений и их инженерно-техническое оснащение. Типология гостиничных предприятий. Международные гостиничные цепи: особенности их функционирования и выживания. Международная классификация средств размещения. Службы гостиницы. Специфика и технологический процесс обслуживания гостей на всех объектах размещения. Профессии гостиничной индустрии. Менеджмент персонала	2		12	Опрос, Тест
<b>7</b>	<b>Индустрия питания</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	
7.1 7.2 7.3 7.5 7.6 7.7 7.8	Развитие ресторанного бизнеса в Республике Беларусь, нормативная правовая база. Типология предприятий питания. Условия питания. Методы обслуживания: «шведский стол», «а ля карт», «табльдот», «буфет», «а парт». Методы подачи блюд. Характеристика и виды меню. Карта вин. Культура общения на предприятиях питания: составляющие компоненты, их сущность и взаимосвязь. Эстетика интерьера предприятий индустрии питания. Сервировка стола. Правила этикета		2	6	Групповая рефлексия

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
<b>8</b>	<b>Индустрия транспорта</b>	<b>2</b>		<b>8</b>	
8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 8.7 8.8	Развитие и проблематика индустрии транспорта в Республике Беларусь. Международная классификация средств транспорта. Достоинства и недостатки. Воздушный транспорт: крупнейшие международные авиаперевозчики. Сухопутный транспорт: автобусный, автомобильный, железнодорожный. Водный транспорт: безопасность перевозок. Виды маршрутов. Особенности перевозки пассажиров и багажа на различных видах транспорта. Классы обслуживания. Тарифы и скидки.	2		8	Опрос
<b>9</b>	<b>Индустрия спорта и развлечений</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	
9.1 9.2 9.3 9.4 9.5 9.6	Инфраструктура спорта. Инфраструктура развлечений. Выбор потребителем вида развлечений. Инфраструктура спорта и развлечений Республики Беларусь. Роль и функции анимационного обслуживания туристов на современном этапе развития индустрии гостеприимства. Формулы анимации в индустрии туризма и гостеприимства на современном этапе		2	6	Групповая рефлексия
<b>10</b>	<b>Типология потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	

Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
10.1 10.2 10.3 10.4 10.5 10.6	<p>Типология, в основу которой положены два параметра поведения – активность и эмоциональная отзывчивость.</p> <p>Типология клиентов на основе анализа образа жизни клиентов В.А. Квартальнова.</p> <p>Мотивы потребителей при выборе отеля.</p> <p>Типология клиентов исходя из ориентации туристов как покупателей туристического продукта.</p> <p>Типология клиентов в зависимости от вида предъявляемого спроса на туристический продукт.</p> <p>Типы туристов по Г. Гану.</p> <p>Группы туристов в зависимости от активности во время отдыха.</p> <p>Классификация в зависимости от стиля жизни туристов.</p> <p>Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения.</p> <p>Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения</p>	2		2	Групповая рефлексия
<b>IV</b>	<b>РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА</b>		2	4	
<b>11</b>	<b>Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства</b>		2	4	



Номер раздела, темы, подтемы	Название раздела, темы, подтемы	Количество аудиторных часов		Самостоятельная работа студентов	Форма контроля знаний
		Лекции	Семинарские занятия		
11.1	Понятие «туроператор», его основные функции. Место и роль туроператоров на рынке услуг.				
11.2	Схемы взаимодействия туроператоров с поставщиками услуг: предприятиями размещения, питания, транспорта и др.				
11.3	Процесс ведения переговоров, договорные отношения.				
11.4	Туристическое агентство как маркетинговый посредник между производителями и потребителями туристических услуг. Классификация турагентств, их функции.		2	4	Контрольная работа
11.5	Модели взаимодействия туроператоров и турагентов; способы мотивации туроператорами деятельности турагентств.				
11.6	Информационные технологии в управлении деятельностью предприятий индустрии туризма и гостеприимства				
	<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в двух основных формах, отличающихся степенью самостоятельности ее выполнения и управления/контроля со стороны преподавателя:

– управляемая самостоятельная работа (УСР), предусматривающая самостоятельное выполнение студентами учебного или исследовательского задания при опосредованном контроле и управлении преподавателя (указания с его стороны, рекомендации, научно-методическое и информационное обеспечение и др.);

– собственно самостоятельная работа, организуемая студентом в рациональное, с его точки зрения время, мотивируемая собственными познавательными потребностями и контролируемая им самим (например, подготовка к зачету).

Наиболее эффективными формами и методами организации самостоятельной работы при освоении учебной дисциплины являются: ответы на контрольные вопросы; выполнение промежуточных тестовых заданий; подготовка рефератов и их публичная защита с мультимедийной презентацией; участие в учебно-исследовательской деятельности; подготовка к публикации статей и тезисов докладов.

### ТЕМАТИКА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. История развития, цели и задачи Всемирной туристской организации (UNWTO).
2. Основные понятия менеджмента гостеприимства.
3. Модели менеджмента в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь.
4. Типология гостиничных предприятий.
5. Международные гостиничные цепи: особенности их функционирования и выживания.
6. Основные показатели гостиничной деятельности.
7. Специфика и технологический процесс обслуживания гостей на всех объектах размещения: от экономичных до фешенебельных.
8. Развитие ресторанного бизнеса в Беларуси, нормативная правовая база.
9. Характеристика и особенности предоставления услуг питания.
10. Развитие и проблематика индустрии транспорта в Беларуси.
11. Достоинства и недостатки основных транспортных средств.
12. Инфраструктура спорта: стадионы, бассейны, фитнес-центры, футбольные манежи, ледовые дворцы, катки, площадки для тенниса и гольфа, спортивные залы, игровые павильоны и др.
13. Инфраструктура развлечений: парки отдыха, казино, зоопарки, дельфинарии, океанариумы, аттракционы, дискотеки, аквапарки, театры,

кинотеатры, цирки, музеи, библиотеки, филармонии, концертные залы, различные выставки и т.д.

14. Инфраструктура спорта и развлечений в Республике Беларусь.

15. Роль и функции анимационного обслуживания туристов на современном этапе развития индустрии гостеприимства.

16. Предпосылки функционального разделения на рынок туристических агентств и рынок туроператоров.

## ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЭКЗАМЕНУ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1. Группы факторов, которые влияют на развитие индустрии туризма и гостеприимства.

2. История развития индустрии гостеприимства: этапы, особенности, тенденции.

3. Структура индустрии гостеприимства.

4. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.

5. Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь.

6. Модели гостеприимства: характеристика, отличительные особенности, основные достижения.

7. Международная классификация гостиничных предприятий.

8. Проектирование, системы застройки гостиничных предприятий.

9. Требования к гостиницам Республики Беларусь категории 1-5 звезд, согласно ГОСТ 28681.4-95

10. Типология современных гостиничных предприятий с примерами.

11. Характеристика услуг предприятий индустрии гостеприимства, технологический процесс обслуживания гостей в средствах размещения.

12. Типы бронирования гостиничных номеров.

13. Контактные службы гостиницы, их функциональные обязанности, основные требования к персоналу.

14. Бесконтактные службы гостиницы, их функциональные обязанности, основные требования к персоналу.

15. Особенности работы хотельера с туроператором на условиях аренды отеля. Факторы, которые влияют на размер арендной платы.

16. Особенности работы хотельера с туроператором на условиях разовых заявок со стандартной или повышенной комиссией.

17. Особенности работы хотельера с туроператором на условиях приоритетного и безотзывного бронирования.

18. Особенности работы хотельера с туроператором на условиях покупки блока мест в отеле. Характеристика блока мест.

19. Типизация предприятий питания.

20. Виды завтраков. Правила сервировки стола.

21. Функции меню, ассортимент блюд. Факторы, которые необходимо учитывать при составлении меню.

22. Методы обслуживания гостей на предприятиях питания.
23. Методы подачи блюд и напитков гостям. Фламбирование, декантация, аэрация.
24. Разновидности кейтеринга. Виды выездного ресторанного обслуживания.
25. Международная классификация средств транспорта, их основные достоинства и недостатки.
26. Туристские маршруты и их типы с примерами.
27. Тенденции развития рынка авиаперевозок.
28. Ведущие авиакомпании мира.
29. Услуги на борту. Основные различия между классами обслуживания на авиалайнерах.
30. Характеристика регулярных рейсов. Тарифы, льготы, применяемые авиакомпаниями.
31. Характеристика нерегулярных рейсов. Факторы, оказывающие влияние на стоимость авиабилета в нерегулярном воздушном сообщении.
32. Виды чартерных программ с примерами.
33. Виды чартерных перевозок в мировой практике.
34. Железнодорожный транспорт: услуги в поездах, тарифы льготы.
35. Международная классификация автобусов. Организация трансфера.
36. Прокат автомобилей: история, условия. Крупнейшие компании по прокату автомобилей.
37. Классификация круизов. Ведущие круизные компании мира.
38. Типология потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства
39. Современное состояние инфраструктуры спорта и развлечений в Республике Беларусь.
40. Туристская анимация: виды, функции.
41. Анимационное обслуживание туристов на объектах индустрии туризма и гостеприимства.
42. Понятие «туроператор». Классификация туроператоров.
43. Понятие «турагент». Классификация туристических агентств.
44. Методы мотивации туроператорами деятельности туристических агентств.

## МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

Основные методы, отвечающие цели и задачам учебной дисциплины:

1. Методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности: лекция; объяснение; демонстрация; видеометод; конспектирование; ход решения учебной задачи от частного к общему, либо от общего к частному.

2. Методы стимулирования учебной деятельности: учебные дискуссии; создание ситуации успеха в учении; описание проблемы.

3. Методы контроля и самоконтроля: индивидуальный опрос, фронтальный опрос, устный экзамен.

Технологии обучения, отвечающие цели и задачам учебной дисциплины:

1. Технология полного усвоения знаний.
2. Технология развивающего обучения.
3. Технология проблемного обучения.
4. Технология проектного обучения.
5. Технология обучения как учебного исследования.
6. Технология коллективной мыследеятельности.
7. Коммуникативные технологии (дискуссия, мозговой штурм, учебные дебаты).
8. Игровые технологии (деловые игры).

## ДИАГНОСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

Учебным планом специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» в качестве форм текущей аттестации студентов по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» предусмотрен экзамен.

Десятибалльная шкала оценки представляет собой систему измерения учебных достижений студента, в которой отметка уровня знаний выражается последовательным рядом чисел (баллов) «1», «2», «3», «4», «5», «6», «7», «8», «9», «10». При оценке знаний студентов отметки в баллах по десятибалльной шкале учитываются критерии оценки результатов учебной деятельности студентов в учреждениях высшего образования по десятибалльной шкале. Положительными являются отметки не ниже 4 (четыре) баллов. Отметки 1 (один), 2 (два), 3 (три) являются неудовлетворительными.

Для промежуточной аттестации знаний студентов по учебной дисциплине и диагностики компетенций студентов используются следующие формы:

1. Устная форма.
2. Письменная форма.
3. Устно-письменная форма.

**К устной форме диагностики компетенций** относятся:

1. Устный опрос.
2. Доклады на конференциях.
3. Устный экзамен.

**К письменной форме диагностики компетенций** относятся:

1. Реферат.
2. Письменный опрос.
3. Контрольная работа.

**К устно-письменной форме диагностики компетенций** относятся:

1. Отчеты по аудиторным практическим заданиям с их устной защитой.
2. Отчеты по домашним практическим заданиям с их устной защитой.
3. Экзамен.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА

Баллы	Показатели оценки
1 (один)	Отсутствие знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины
2 (два)	Фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; неумение использовать терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок; пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры выполнения заданий
3 (три)	Недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; изложение ответов на вопросы с существенными, логическими ошибками; слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины; пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры выполнения заданий
4 (четыре)	Достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, логическое изложение ответов на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач; неумение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать оценку; работа под руководством преподавателя на семинарских занятиях, допустимый уровень культуры выполнения заданий
5 (пять)	Достаточные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; самостоятельная работа на семинарских занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры выполнения заданий

6 (шесть)	Достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий
7 (семь)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; самостоятельная работа на семинарских занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий
8 (восемь)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий
9 (девять)	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; точное использование научной терминологии, грамотное, логически правильное

	<p>изложение ответов на вопросы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно решать сложные проблемы в нестандартной ситуации рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; систематическая, активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий</p>
10 (десять)	<p>Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; точное использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации; полное и глубокое усвоение основной, дополнительной литературы по изучаемой учебной дисциплине; умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин; творческая самостоятельная работа на семинарских занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры выполнения заданий</p>



## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### ОСНОВНАЯ

1. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб. пособие / В. В. Богалдин-Малых. – М. : Воронеж : Модэк, 2004. – 560 с.
2. Богданов, Е. И. Планирование на предприятии туризма : учебник / Е. И. Богданов, О. Н. Кострюкова, В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. – СПб. : Бизнес-пресса, 2004. – 288 с.
3. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
4. Гаранин, Н. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации : учеб. пособие / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина. – М. : Советский спорт, 2004. – 128 с.
5. Гришко, Н. И. Управление персоналом: учеб.-практ. пособие / Н. И. Гришко. – Минск : БГЭУ, 2000. – 93 с.
6. Дурович, А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А. П. Дурович. – Минск : Новое знание, 2005. – 632 с.
7. Жолдак, В. И. Менеджмент спорта и туризма : учебник / В. И. Жолдак, В. А. Квартальнов. – М. : Советский спорт, 2001. – 416 с.
8. Квартальнов, В. А. Туризм : учеб. / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 335 с.
9. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. пособие / И. Ю. Ляпина. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
10. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. / И. Ю. Ляпина. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
11. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.
12. О туризме: Закон Респ. Беларусь от 25 ноября 1999 г. № 326-3 (редакция от 22.12.2011) // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2011. – №2/101
13. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 192 с.
14. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : КНОРУС, 2007. – 447 с.
15. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М, 2006. – 304 с.
16. Пономаренко В.В. Практическая характерология с элементами прогнозирования и управления поведением (методика «семь радикалов») / В.В. Пономаренко. — Ростов н/Д : Феникс, 2006. — 252 с.

17. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство : учеб. / Дж. Р. Уокер. – М. : Юнити, 1999. – 464 с.

18. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / А. Д. Чудновский. – М. : Кнорус, 2007. – 320 с.

#### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

19. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 180 с.

20. Биржаков, М. Б. Индустрия туризма: перевозки: учеб. пособие / М. Б. Биржаков, В. И. Никифоров. – СПб. : Невский фонд, 2001. – 528 с.

21. Богушева, В. И. Бары и рестораны : учеб. пособие / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 112 с.

22. Ваген, Л. Гостиничный бизнес : учеб. пособие / Л. Ван дер Ваген. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 416 с.

23. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 384 с.

24. Володоманова, Н. Ю. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии : учеб. пособие / Н. Ю. Володоманова. – М. : Кнорус, 2001. – 104 с.

25. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. А. Джанджугазова. – М. : Академия, 2005. – 224 с.

26. Енджейчик, И. Современный туристический бизнес : науч. изд. / И. Енджейчик. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 320 с.

27. Зорин, И. В. Профессиональное образование и карьера в туризме и гостеприимстве : учебник / И. В. Зорин, А. И. Зорин. – М. : Советский спорт, 2005. – 528 с.

28. Ильина, Е. Н. Менеджмент транспортных услуг : учебник / Е. Н. Ильина. – М. : Советский спорт, 2007. – 144 с.

29. Исмаев, Д. К. Международное гостиничное хозяйство : практикум / Д. К. Исмаев. – М. : Луч, 2006. – 180 с.

30. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2003. – 216 с.

31. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учебник / Ф. Котлер. – М. : ЮНИТИ, 2003. – 1071 с.

32. Лукичева, Л. И. Менеджмент туризма: Экономика туризма : учебник / Л. И. Лукичева. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 324 с.

33. Музыченко, В. В. Управление персоналом : учебник / В. В. Музыченко. – М. : Академия, 2003. – 528 с.

34. Сенин, В. С. Организация международного туризма : учебник / В. С. Сенин. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 400 с.

35. Сухов, Р. И. Организация работы туристического агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2005. – 144 с.

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Кафедра, обеспечивающая изучение этой дисциплины	Предложения об изменениях в содержании учебной программы УВО по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу
Организация деятельности туристических предприятий	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать	Согласовано без изменений
Экономика туризма и гостеприимства	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать	Согласовано без изменений
Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать	Согласовано без изменений
Менеджмент качества в индустрии гостеприимства	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать	Согласовано без изменений
Правовое регулирование туристической деятельности	Кафедра социально-гуманитарных дисциплин в туризме и гостеприимстве	Согласовать	Согласовано без изменений

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО  
на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры  
\_\_\_\_\_ (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_ г.)  
(название кафедры)

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ (ученая степень, ученое звание) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_ (ученая степень, ученое звание) \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)