

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 26.02.2026 09:26:51
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a63028411049c1

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Менеджмент в туризме»

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(профессиональной переподготовки)**

«Менеджер по туризму»

Санкт-Петербург, 2026

Автор–составитель:

канд. экон. наук, доцент кафедры управления
в сфере туризма и гостиничного бизнеса,
руководитель магистерской программы
«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»

Н. В. Погорелов

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	7
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	7
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..	14
7.1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ	14
7.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА	15
7.3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	15
7.4. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ	15
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..	16
9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ ..	17

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Менеджмент в туризме» является формирование у слушателей целостной системы знаний, умений и профессиональных компетенций в области теории и практики менеджмента в туристской индустрии, включающей принципы, функции и методы управления туристскими предприятиями и дестинациями, а также основы организации и реализации управленческой деятельности, в том числе в сфере событийного и делового туризма, в условиях рынка туристских услуг.

Достижение поставленной цели обеспечивается решением следующих основных задач:

- формирование базовых представлений об организационно-экономических основах и специфике управления в туристской индустрии;
- освоение методологии, принципов и функций менеджмента применительно к деятельности туристских предприятий и туристских дестинаций;
- изучение основных категорий и инструментов управления в сфере событийного менеджмента и MICE-туризма;
- приобретение умений и навыков планирования, организации, реализации и контроля управленческих процессов в туризме, включая разработку и проведение мероприятий;
- развитие навыков оценки эффективности управленческих решений и мероприятий в туристском обслуживании;
- формирование готовности к самостоятельной практической деятельности в сфере управления туристскими и событийными проектами.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1. Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные/ профессиональные	Знания	Умения	Практический опыт
ВД1 Организационно-управленческая деятельность	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Ключевые концепции и теоретические основы менеджмента и организации; принципы и функции управленческой деятельности; основы принятия управленческих решений; специфика и инструментарий	Применять понятийный аппарат и основные закономерности менеджмента в профессиональной деятельности; анализировать процессы и явления в сфере управления туристской деятельностью и дестинациями;	Использования базовых инструментов управления туристской деятельностью и дестинациями; организации работы команд; оценки управленческих ситуаций и адаптации к изменениям в управленческой среде.

		управления туристской деятельностью и туристскими дестинациями.	формулировать цели, определять пути их достижения и обосновывать управленческие решения; интерпретировать источники и представлять результаты анализа в письменной и устной форме.	
--	--	---	--	--

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2. Объем дисциплины

Вид учебной работы	Количество часов (ч.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) или зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:	16	-
лекционного типа (Л)/ интерактивные занятия (ИЗ)	8	-
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ)/ интерактивные занятия (ИЗ)	-	-
Практические занятия (ПЗ)/ интерактивные занятия (ИЗ)	8	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа слушателя (СР)	18	-
Контактная самостоятельная работа слушателя (КСР)	-	-
Промежуточная аттестация	форма	ЭКЗАМЕН
	час.	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е.)	36	

4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 4. Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятий
1.	Теоретические основы менеджмента в туризме	Анализ управленческих функций и моделей в туристских организациях
2.	Организация управления туристским предприятием и персоналом	Организация работы персонала туристского предприятия
3.	Управление туристским комплексом и туристскими дестинациями	Управление туристскими дестинациями и взаимодействие стейкхолдеров
4.	Менеджмент MICE- и событийного туризма	Планирование и оценка эффективности MICE- и событийных мероприятий

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа слушателей включает в себя следующие составляющие компоненты:

- дополнительную проработку материала, изученного на лекциях и семинарских занятиях;
- самостоятельное изучение части теоретического материала, доступного слушателю в системе дистанционного обучения MS Moodle, а также в облачных хранилищах;
- выполнение практических заданий

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Типовые вопросы к экзамену

1. Сущность менеджмента в туризме: цель, задачи и особенности функционирования в условиях сервисной экономики.

2. Организационные структуры предприятий сферы: принципы построения, виды и влияние на эффективность управления.
3. Системный подход к управлению и оценке качества обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства.
4. Менеджмент туристских дестинаций: инструменты управления, интересы стейкхолдеров и социально-экономические последствия.
5. Структура и специфика МСЭ-индустрии: понятие делового туризма, виды мероприятий и области применения МСЭ-менеджмента.
6. Методы и модели оценки качества туристских и гостиничных услуг, включая использование маркетинговых инструментов.
7. Понятие туристской дестинации: основные теоретические подходы.
8. Туристские кластеры и дестинации: экономическая сущность, различия понятий и роль кластерного подхода в развитии туристской индустрии.
9. Планирование и организация МСЭ-мероприятий: этапы, требования к инфраструктуре, управлению персоналом и сервисному обеспечению.
10. Территориальный менеджмент и брендинг туристских дестинаций: основные концепции, этапы и инструменты продвижения.
11. Гостиничный цикл и организация процесса обслуживания: характеристика основных этапов и их управленческое значение.
12. Служба приема и размещения в структуре гостиничного предприятия: функции, задачи и роль в формировании качества обслуживания.
13. Маркетинг, контроль и устойчивое развитие в МСЭ-менеджменте: маркетинговый комплекс, управление рисками и обеспечение устойчивости мероприятий.
14. Конкуренция в туризме: формирование и классификация конкурентных преимуществ туристской дестинации, их связь с жизненным циклом территории.

Примеры практических заданий

1. Организационные структуры управления в индустрии туризма гостеприимства

Проанализировать основные типы организационных структур управления (линейная, функциональная, дивизиональная, матричная). Выявить их преимущества и недостатки, а также определить наиболее распространенный тип организационной структуры в гостиничном или ресторанном бизнесе с аргументацией выбора.

2. Развитие туристской дестинации и вовлечение местного населения

Разработать основные элементы системы вовлечения местного населения в процессы развития туристской дестинации. В рамках задания определить ключевых стейкхолдеров, формы участия местного сообщества, экономические и социальные эффекты, а также возможные барьеры и пути их преодоления.

3. Управление качеством услуг в гостиничном и ресторанном бизнесе

Провести сравнительный анализ уровня качества обслуживания на двух предприятиях индустрии гостеприимства на основе методов бенчмаркинга. Рассмотреть роль стандартизации и сертификации как инструментов оценки качества и разработать план мероприятий по его повышению.

4. Событийный и деловой туризм как направление туристского менеджмента

Провести анализ событийного календаря одного из туристических направлений (региона или города). Оценить роль мероприятий в формировании туристского потока, их экономическую эффективность и соответствие принципам устойчивого развития делового и событийного туризма.

5. Финансовые показатели и доходный менеджмент гостиницы

На основе предложенных кейсов рассчитать основные показатели доходного менеджмента гостиницы (ADR, RevPAR и др.). Составить краткосрочный прогноз ключевых показателей деятельности предприятия представить выводы о финансовой устойчивости гостиницы.

6. Цифровые и информационные технологии в менеджменте туризма

Провести стоимостной и функциональный анализ различных информационных и компьютерных систем управления гостиничным предприятием. Определить возможности и целесообразность применения цифровых технологий в деятельности отеля, а также их влияние на эффективность управления, маркетинг и качество обслуживания.

7. Проектирование организационной структуры предприятия индустрии туризма

Разработать проект организационной структуры «гостиницы будущего» с учетом цифровизации, внедрения инновационных технологий, принципов устойчивого развития и клиентоориентированного подхода. Представить структуру в виде схемы и пояснительной записки.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования в системе СДО. В СДО сформирован банк тестовых заданий. Слушателю методом случайной выборки из данного банка тестовых заданий будет дано 30 тестовых заданий и 3(4) варианта ответов с выбором одного или нескольких правильных.

Пример тестовых заданий для итогового теста

1. Какой закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в России?
 - Закон «О защите прав потребителей»
 - ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - «Положение о классификации гостиниц»
 - Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2. Какая модель бизнеса предполагает деятельность, при которой одна компания оказывает услуги или продает продукцию другим компаниям?
 - B2G
 - B2C
 - A2B
 - B2B.

3. В структуру какого отдела гостиницы входит должность «ночной аудитор»?
 - Кухня
 - Бухгалтерия
 - Служба приема и размещения гостей
 - Отдел бронирования
 - Охрана

– Отдел по урегулированию убытков

– Фитнес.

4. Преимуществами и характерными чертами динамического ценообразования, в том числе в отличие от статического, являются... (допускается один или несколько верных ответов)

– Установка цен на уровне ниже издержек

– Быстрая реакция на изменения спроса на рынке

– Выставление оптимальных с точки зрения бизнеса цен на услуги

– Продажа услуг по искусственно заниженным ценам.

5. В каком году, согласно аналитическим отчетам, число международных туристических прибытий в Европе сократилось примерно на 70% по сравнению с предыдущим годом?

– 2020

– 2019

– 2018

– 2021

– 2023

– 2022.

6. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта – это:

– Турагентская деятельность

– Субагентская деятельность

– Туроператорская деятельность

– Гостиничная деятельность

– Туристско-информационная деятельность.

7. Пандемия, с последствиями которой столкнулась туристическая индустрия в последние годы, первоначально сместила акцент менеджеров на:

– Международные поездки

– Внутренние путешествия

– Внутренний и международный туризм равнозначно.

8. К сотрудникам какой группы подразделений гостиницы относят официантов, если в основе критериев лежит степень контакта сотрудников с гостями?

– «Back of the house»

– «Business-to-consumer»

– «Front of the house».

9. В сфере туризма аббревиатура «ОТА» означает:

– «Обновление по воздуху»

– Онлайн-турагенство

– Особые туристические аномалии

– Онлайн туризм и авиация

– Опытный турагент.

10. Отметьте компании, которые можно назвать посредниками в сфере туристических услуг.

– Ostrovok.ru

– Booking.com

– Bronevik.com.

11. Явление в индустрии туризма под названием «Bleisure» означает...

– Бизнес без перерывов на отдых

– Совмещение отдыха и работы, например, небольшой отпуск в качестве продолжения командировки

– Международный деловой туризм

– Объединение трех вариантов активностей во время отдыха.

12. Какие департаменты могут быть предусмотрены в организационной структуре отеля?

(отметить все возможные)

– Служба безопасности

– Финансовая служба

– Отдел закупок

– Служба питания

– Отдел по работе с персоналом

– Хозяйственная служба

– Инженерная служба.

На тест отводится 2 академических часа и 2 попытки. Лучший результат будет засчитан как итоговый. Результаты промежуточной аттестации должны свидетельствовать о заявленных умениях и навыках.

При проведении тестирования (зачета в форме тестирования) результаты определяются в процентах правильно выполненных задач, которые переводятся в оценки по прилагаемой шкале в таблице 5.

Таблица 5. Оценочные средства промежуточной аттестации

Оценка	Система оценки СЭО (% правильных ответов)
2 – неудовлетворительно	от 0% до 64,99% «Вы не прошли тест». Ваша оценка «неудовлетворительно». Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями дает ответы на вопросы теста.
3 – удовлетворительно	от 65% (включительно) до 74,99% «Вы прошли тест» Ваша оценка «удовлетворительно». Оценка удовлетворительно выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности в ответах на вопросы теста.
4 – хорошо	от 75% (включительно) до 84,99% «Вы прошли тест». Ваша оценка «хорошо». Оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо освоил материал.
5 – отлично	от 85% (включительно) до 100% «Вы прошли тест». Ваша оценка «отлично». Оценка «отлично» выставляется слушателю, если он усвоил программный материал, уверенно отвечал на тестовые вопросы. Данный процент правильных ответов на вопросы демонстрирует достаточную степень овладения программным материалом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Слушателям рекомендуется при изучении лекционных материалов обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению.

В ходе изучения практических вопросов в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, решение задач.

При подготовке к промежуточной аттестации слушатель должен освоить актуальный тезаурус, повторить материал лекционных и практических занятий.

7.1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.10.2025) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
3. Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).
4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 29.05.2025) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
5. «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 29.09.2025).
6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 07.07.2025) «О защите прав потребителей».

7.2. 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.
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с.
3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с.
4. 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.

7.3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А.Зайцева. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2024. — 576 с.
2. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев. – Москва: Инфра-М, 2024. – 152 с.
3. Чудновская, С. Н. История менеджмента: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Чудновская. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 291 с.
4. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2025. — 276 с.

7.4. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

Доступ к подписным электронным информационным ресурсам осуществляется с любого рабочего места СЗИУ по локальной сети, а также с любого компьютера или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, через сайт научной библиотеки СЗИУ <http://nwara.spb.ru/> по индивидуальному логину и паролю.

Русскоязычные ресурсы: - учебники, учебные пособия, монографии, сборники статей, практикумы, статьи из периодических изданий из электронно-библиотечных систем: (ЭБС) Айбукс; (ЭБС) Лань; (ЭБС) ЮРАЙТ; (ЭБС) Book.ru; (ЭБС) IPRbook.

Для изучения учебных тем дисциплины и подготовке к занятиям, а также к экзамену рекомендуются официальные (защищенные) порталы в Интернете:

<http://gov.ru> – портал органов государственной власти РФ;

<http://pravo.gov.ru> – портал правовой информации (опция «Законодательство Российской Федерации»);

официальные порталы (сайты) государственных (федеральных и региональных) органов исполнительной власти;

<http://garant.ru> – электронная правовая информационно-поисковая система «Гарант»;

<http://kodeks.ru> – электронная правовая информационно-поисковая система «Кодекс»;

<http://consultant.ru> – электронная правовая информационно-поисковая система «Консультант Плюс»;

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет с обязательной ссылкой на соответствующий адрес.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Организация учебного процесса ФДПО СЗИУ РАНХиГС с применением электронного курса осуществляется с использованием системы электронного обучения СЗИУ. Адрес электронного размещения платформы курса в системе СДО СЗИУ РАНХиГС: <http://sziu-de.ganepa.ru>.

Доступ к СДО предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5% в месяц.

Для обучения слушателям необходимы наличие интернет-браузера и подключение к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Материально-техническая база института включает:

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные аудитории для проведения лекций с применением компьютерных презентаций, демонстрации слайдов, видеофильмов, с использованием громкоговорителя:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами, которые позволяют вести

	конспекты, работать с литературой и текстовыми документами, удобно выполнять письменные работы.
3.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры преподавателя и студентов оснащены доступом к справочной правовой системе «КонсультантПлюс»
5.	Институт предоставляет ссылку для подключения к занятиям на платформе MTS Link

9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины у слушателя должны быть сформированы компетенции:

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применяет ключевые концепции и теоретические основы менеджмента и организации; принципы и функции управленческой деятельности. 2. Анализирует процессы и явления в сфере управления туристской деятельностью и дестинациями. 3. Использует базовые инструменты управления туристской деятельностью и дестинациями.