

Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
учреждения образования
«Брестский государственный
университет имени А.С. Пушкина»

_____ Е.Д. Осипов
« ____ » _____ 2016 г.

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

2016 г.

Учебная программа составлена на основе типовой учебной программы «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» для специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство», утвержденной 04.07.2016 г., регистрационный № ТД-Н. 109/тип.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Д.В. Никитюк, заведующий кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина», кандидат географических наук

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой туризма и страноведения Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (протокол № 12 от 05.07.2016 г.);

Учебно-методической комиссией географического факультета Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (протокол № 6 от 06.07.2016 г.);

Научно-методическим советом Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (протокол № ___ от _____ 20__ г.).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по дисциплине «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» предназначена для реализации содержания образовательных программ высшего образования в рамках цикла специальных дисциплин. Ее отличительными особенностями являются: содержание учебной дисциплины, ориентированное на использование интегративных системообразующих связей в образовательном процессе; значительное усиление роли самостоятельной работы студентов; использование инновационных педагогических технологий.

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 объем знаний о культуре и технологическом процессе обслуживания потребителей на всех объектах, входящих в индустрию туризма и гостеприимства.

Для изучения учебной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» необходимы знания по следующим учебным дисциплинам типового учебного плана: «Организация деятельности туристических предприятий», «Экскурсоведение», «Основы менеджмента», «Экономика туризма и гостеприимства».

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели учебной дисциплины: формирования знаний и концепций в сфере 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;
- освоить 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;
- 6) 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.

В результате изучения учебной дисциплины 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:

для студентов 3 курса дневной формы получения образования (4 года обучения) на общее количество часов – 150, из них 68 – аудиторные часы. Распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 36 часов, практические занятия – 32 часа. На УСРС отведено 18 часов.

Курс семестр	Общее количество часов	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР: лекции /практические
		Всего	Лекции	Практические	
5 семестр	150	68	28	22	8/10
Итого по дисциплине	150	68	28	22	8/10

Форма текущей аттестации студентов по учебной дисциплине – экзамен (5 семестр).

для студентов 2 курса дневной формы получения образования (3 года обучения) на общее количество часов – 150, из них 24 – аудиторные часы. Распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 8 часов, практические занятия – 16 часов.

Курс семестр	Общее количество часов	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР: лекции /практические
		Всего	Лекции	Практические	
4 семестр	150	24	8	16	
Итого по дисциплине	150	24	8	16	

Форма текущей аттестации студентов по учебной дисциплине – экзамен (4 семестр).

для студентов 2 и 3 курса заочной формы получения образования (3,5 года обучения) на общее количество часов – 150, из них 6 – аудиторные часы. Распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 4 часа, практические занятия – 2 часа.

Курс семестр	Общее количество часов	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР: лекции /практические
		Всего	Лекции	Практические	
4 семестр		2	2	-	
5 семестр	150	4	2	2	
Итого по дисциплине	150	6	4	2	

Форма текущей аттестации студентов по учебной дисциплине – экзамен (5 семестр).

для студентов 3 и 4 курса заочной формы получения образования (5 лет обучения) на общее количество часов – 150, из них 18 – аудиторные часы. Распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 8 часов, практические занятия – 10 часов.

Курс семестр	Общее количество часов	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР: лекции /практические
		Всего	Лекции	Практические	
6 семестр		8	8	-	-
7 семестр	150	10	-	10	-
Итого по дисциплине	150	18	-	10	-

Форма текущей аттестации студентов по учебной дисциплине – экзамен (7 семестр).

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
(дневная форма получения образования, 4 года обучения)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Средства обучения (оборудование, учебно-наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП		
Раздел 1.	Менеджмент в туризме (6 ч.)	4	2					
Тема 1.	Основные понятия и категории менеджмента в туризме (2 ч.)	2					Мультимед. презентация	Опрос
Тема 2.	Международные туристические организации (4 ч.)	2	2				Мультимед. презентация	Доклады
Раздел 2.	Менеджмент в гостеприимстве	8	4					
Тема 3.	Основные понятия менеджмента гостеприимства (4 ч.)	2	2				Мультимед. презентация	Опрос
Тема 4.	Структура индустрии гостеприимства (2 ч.)	2						Доклады
Тема 5.	Управление показателями в индустрии гостеприимства (6 ч.)	4	2				Мультимед. презентация	Реш. экон. задач
Раздел 3.	Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства (50 ч.)	16	16			18		
Тема 6.	Индустрия размещения (14 ч.)	6	2			6	Мультимед. презентация	
Тема 7.	Индустрия питания (10 ч.)	2	4			4	Мультимед. презентация	Доклады
Тема 8.	Индустрия транспорта (10 ч.)	4	2			4	Мультимед. презентация	Доклады
Тема 9.	Индустрия спорта и развлечений (8 ч.)		4			4		Опрос
Тема 10.	Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства (8 ч.)	4	4				Мультимед. презентация	Доклады
	Итого	28	22			18		

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
(дневная форма получения образования, 3 года обучения)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Средства обучения (оборудование, учебно-наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП		
Раздел 1.	Менеджмент в туризме (4 ч.)	4						
Тема 1.	Основные понятия и категории менеджмента в туризме (2 ч.)	2					Мультимед. презентация	
Тема 2.	Международные туристические организации (2 ч.)	2					Мультимед. презентация	
Раздел 2.	Менеджмент в гостеприимстве (4 ч.)	4						
Тема 3.	Основные понятия менеджмента гостеприимства (2 ч.)	2					Мультимед. презентация	
Тема 4.	Структура индустрии гостеприимства (2 ч.)	2						
Тема 5.	Управление показателями в индустрии гостеприимства							
Раздел 3.	Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства (16 ч.)		16					
Тема 6.	Индустрия размещения (4 ч.)		4				Мультимед. презентация	
Тема 7.	Индустрия питания (4 ч.)		4				Мультимед. презентация	Доклады
Тема 8.	Индустрия транспорта (4 ч.)		4				Мультимед. презентация	Доклады
Тема 9.	Индустрия спорта и развлечений (4 ч.)		4					Опрос
Тема 10.	Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства							
	Итого	8	16					

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
(заочная форма получения образования, 5 лет обучения)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Средства обучения (оборудование, учебно-наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП		
Раздел 1.	Менеджмент в туризме (4 ч.)	4						
Тема 1.	Основные понятия и категории менеджмента в туризме (2 ч.)	2						
Тема 2.	Международные туристические организации (2 ч.)	2					Мультимед. презентация	
Раздел 2.	Менеджмент в гостеприимстве(4 ч.)	4						
Тема 3.	Основные понятия менеджмента гостеприимства (2 ч.)	2					Мультимед. презентация	
Тема 4.	Структура индустрии гостеприимства	2						
Тема 5.	Управление показателями в индустрии гостеприимства (2 ч.)							
Раздел 3.	Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства (10 ч.)		10					
Тема 6.	Индустрия размещения (4 ч.)		4				Мультимед. презентация	
Тема 7.	Индустрия питания (2 ч.)		2				Мультимед. презентация	Доклады
Тема 8.	Индустрия транспорта (2 ч.)		2				Мультимед. презентация	Доклады
Тема 9.	Индустрия спорта и развлечений (2 ч.)		2					Опрос
Тема 10.	Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства							
	Итого	8	10					

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
(заочная форма получения образования, 3,5 года обучения)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Средства обучения (оборудование, учебно-наглядные пособия и др.)	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП		
Раздел 1.	Менеджмент в туризме (4 ч.)	2						
Тема 1.	Основные понятия и категории менеджмента в туризме (1 ч.)	1						
Тема 2.	Международные туристические организации (1 ч.)	1						
Раздел 2.	Менеджмент в гостеприимстве(4 ч.)	2						
Тема 3.	Основные понятия менеджмента гостеприимства (1 ч.)	1					Мультимед. презентация	
Тема 4	Структура индустрии гостеприимства (1 ч.)	1						
Тема 5.	Управление показателями в индустрии гостеприимства							
Раздел 3.	Инфраструктура индустрии туризма и гостеприимства (2 ч.)		2					
Тема 6.	Индустрия размещения (1 ч.)		1				Мультимед. презентация	
Тема 7.	Индустрия питания (1 ч.)		1				Мультимед. презентация	Доклады
Тема 8.	Индустрия транспорта							
Тема 9.	Индустрия спорта и развлечений							
Тема 10.	Роль и значение туроператоров и турагентов в индустрии туризма и гостеприимства							
	Итого	4	2					

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Раздел 1 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 2 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. Менеджмент в гостиничном бизнесе

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 3

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. Типология потребителей услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения.

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). Понятия: европейский завтрак, американский завтрак, русский завтрак, континентальный завтрак, английский завтрак, бранч. 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.

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. 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.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ 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.

МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

Основные методы и технологии обучения, отвечающие целям и задачам учебной дисциплины:

Методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности: словесные (рассказ, лекция, беседа, объяснение, описание), наглядные (демонстрация, иллюстрация, наблюдение, видеометод), работа с книгой (составление библиографии, плана, конспектирование, тезирование, цитирование, аннотирование), индуктивные, дедуктивные, репродуктивные, проблемно-поисковые, самостоятельная работа, работа под руководством преподавателя.

Методы стимулирования учебной деятельности: познавательные игры, учебные дискуссии, создание эмоционально-нравственных ситуаций, создание ситуации успеха в учении, убеждение в значимости учения, предъявление учебных требований, поощрение и порицание в учении.

Методы контроля и самоконтроля: индивидуальный опрос, фронтальный опрос, устные зачеты, устные экзамены, программированный опрос, контрольные

письменные работы, письменные зачеты, письменные экзамены, письменный самоконтроль, компьютерный контроль.

Предметно ориентированные технологии: технология полного усвоения знаний, технология модульного обучения.

Личностно ориентированные технологии: технология развивающего обучения, технология проблемного обучения, технология обучения как учебного исследования, технология коллективной мыследеятельности.

Кроме того, могут быть использованы коммуникативные технологии (дискуссия, пресс-конференция, мозговой штурм, учебные дебаты, круглый стол), игровые технологии (деловые, ролевые, имитационные игры).

ДИАГНОСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

Типовым учебным планом специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» в качестве формы 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 отметками 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 диагностики компетенций студентов используются следующие формы:

Устная:

- 1) собеседования;
- 2) доклады на семинарских занятиях.
- 3) доклады на конференциях;
- 4) устные экзамены;
- 5) оценивание на основе деловой игры.

Письменная:

- 1) тесты;
- 2) контрольные опросы;
- 3) контрольные работы;
- 4) рефераты;
- 5) отчеты по научно-исследовательской работе.
- 6) публикации статей, докладов;
- 7) стандартизированные тесты;
- 8) оценивание на основе модульно-рейтинговой системы;
- 9) оценивание на основе кейс-метода;
- 10) оценивание на основе деловой игры.

Устно-письменная:

- 1) экзамены;
- 2) оценивание на основе модульно-рейтинговой системы;
- 3) оценивание на основе деловой игры.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма : учебное пособие для вузов по направлению 080200.68 "Менеджмент" (магистратура) / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров. – М. : ИНФРА М, 2015. – 179 с. : ил. – (Высшее образование. Магистратура). – Слов.: с. 175.
2. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования по спец. "Туризм"/ Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. –М.: Альфа–М; М.: ИНФРА–М, 2013. –272 с.
3. Жукова, М. А. Менеджмент в туристском бизнесе : учебное пособие для вузов по спец. "Менеджмент туризма", "Гостиничный и туристический бизнес", "Менеджмент организации"/ М. А. Жукова. –3–е изд., перераб. и доп.. –М.: Кнорус, 2010. –192 с.
4. Кабушкин, Н. И. Управление персоналом в туризме : учебно–методическое пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск : РИПО, 2014. – 223 с.
5. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие для вузов по спец. 080507 "Менеджмент организации" специализации "Гостиничный и туристический бизнес", 100103 "Социально–культурный сервис и туризм" и 100104 "Туризм"/ Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. –М.: Форум; М.: ИНФРА–М, 2011. –512 с.
6. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие для вузов по спец. 100103 "Социально–культурный сервис и туризм"/ С. С. Скобкин. –М.: Магистр, 2011. –447 с.
7. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие для вузов по спец. 100103 "Социально–культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин. – М. : Магистр : ИНФРА–М, 2015. – 492 с.

Дополнительная литература

1. Горбылева, З. М. Экономика предприятий туризма : учебно–методическое пособие / З. М. Горбылева. – Минск : РИПО, 2014. – 226 с.
2. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебное пособие для вузов по спец. 230500 "Соц. культурный сервис и туризм"/ А. Э. Саак, М. В. Якименко. –СПб.; М.; Нижний Новгород: Питер, 2008. –432 с.
3. Организация и управление гостиничным бизнесом : учебник для вузов по спец. "Менеджмент" : в т./ ред.: А. Л. Лесник, И. П. Мацицкий, А. В. Чернышев Т. 1 : [Б. з.]. –280 с.
4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебник для вузов по спец. "Экономика и управление соц.– культ. средой"/ Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – 4–е изд., стереотип. – Минск: Новое знание, 2003. –368 с.
5. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием. Теория и практика : учебное пособие для вузов по спец. "Социально–культурный сервис и туризм", "Менеджмент организации"/ Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Минск: Тесей, 2010. –356 с.