



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УРиКО
 Екимова В.В.
«31» августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
 Леонова Е.В.
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.13 Гостиничный менеджмент

Шифр и направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>Бакалавр</u>
Профиль подготовки бакалавра	<u>«Гостиничная деятельность»</u>
Форма обучения	<u>ЗФО</u>
Выпускающая кафедра	<u>Социально-культурного сервиса и туризма</u>
Кафедра-разработчик рабочей программы	<u>Социально-культурного сервиса и туризма</u>
Год набора	<u>2021</u>

Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
4/7	108/3	6	8	-	90	-	Зачет с оценкой (4)
Итого:	108/3	6	8	-	90	-	Зачет с оценкой (4)

Анапа 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.О.13 Гостиничный менеджмент

Рабочую программу составил: Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент кафедры СКСиТ Белоцерковская Н.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой Стародуб К.А. /подпись/ /Стародуб К.А./
/Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой Кузнецова Л.Н. /Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 21 г.

Председатель УМСН Екимова В.В. /подпись/ /Екимова В.В./
/Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

п. 3 Перечня ПО заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

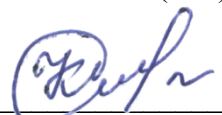

подпись

Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой


подпись

Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в раздел **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**. Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.

Заведующий кафедрой


подпись

Стародуб К.А.
ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4.1 Тематический план дисциплины.....	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	14
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	15
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	17
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Гостиничный менеджмент» является способствование подготовке квалифицированных кадров, умеющих в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления в сфере гостеприимства и общественного питания.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с основными и новейшими тенденциями управления социально-экономическими системами с учетом передового отечественного и зарубежного опыта;
- дать студентам полное и всестороннее представление о специфических особенностях управленческой деятельности, об организационных формах и структурах управления предприятиями и организациями в условиях рыночной экономики в сфере гостеприимства и общественного питания;
- ознакомить со спецификой управления в гостиницах и других предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания;
- ознакомить с основными принципами и методами работы в трудовых коллективах предприятий гостиничной индустрии и общественного питания;
- ознакомить студентов с основными типами менеджмента: стратегическим, инновационным, финансовым, информационным менеджментом, управлению трудовыми ресурсами;
- способствовать получению студентами необходимых практических знаний и навыков работы, использование которых позволит повысить эффективность деятельности предприятий и организаций сферы гостеприимства и общественного питания, укрепить их позиции на рынке.
- способствовать освоению методов принятия решений в сфере гостеприимства и общественного питания.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Б1.О.21 Введение в индустрию гостеприимства Б1.О.25 Управление персоналом гостиниц и ресторанов Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: особенности управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: применять основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: основными методами и приемами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Всего часов – 108, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа – 90 часов, контроль – 4 часа.

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	10,5	0,5	-	-	10
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	12	1,0	1	-	10
3	Структура управления гостиничным предприятием	12	1,0	1	-	10
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	11,5	0,5	1	-	10
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	11,5	0,5	1	-	10
6	Стили руководства гостиничной организацией	11,5	0,5	1	-	10
7	Личность, власть и авторитет менеджера	11,5	0,5	1	-	10
8	Управленческие решения	12	1,0	1	-	10
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	11,5	0,5	1	-	10
	ВСЕГО:	104	6	8		90
	Зачет с оценкой	4				
	ИТОГО:	108				

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Органы управления гостиничной отраслью в России. Определение понятия гостиничный менеджмент и характеристика его основных видов. Специфика менеджмента в сфере сервиса: цели и задачи управления предприятием Структура гостиничного

		менеджмента. Отличительные черты деятельности гостиничных организаций от др. предприятий. Особенности гостиничных услуг.
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма, Конкурентный потенциал. Понятие конкурентоспособности. Показатель конкурентоспособности. Матрица SWOT. Сильные и слабые стороны организации. Угрозы и возможности. Выбор стратегии гостиничной организации. Внешние связи и возможности менеджмента Ключевые факторы успеха. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества
3	Структура управления гостиничным предприятием	Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия. Понятие типов организационных структур и наиболее распространенные типы в управленческой практике гостиничной деятельности. Описание их преимуществ и недостатков. Основные этапы процесса проектирования организационных структур.
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	Функции менеджмента как основной компонент управления гостиничной организацией. Классификация функций менеджмента. Планирование, виды планирования стратегическое и текущее планирование, особенности оперативного планирования, риск-менеджмент. Организационная функция. Мотивация. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Контроль. Организация контроля над деятельностью подчиненных в организации. Принципы менеджмента. Общие и частные принципы менеджмента. Организация работы по управлению гостиничным предприятием.
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	Сущность методов управления: их направленность, содержание и организационная форма. Виды организационно-административных методов. Типы подчинения. Характеристика экономических методов. Социально-психологические методы. Их отличия. Самоуправление как развитая форма демократического управления.
6	Стили руководства гостиничной организацией	Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка ГРИД. Типы управления: характеристика и отличительные особенности. Основные элементы управления: инициативность, информированность, разрешение конфликтных ситуаций, принятие решений. Зависимость элементов управления от основных типов управления.
7	Личность, власть и авторитет менеджера	Качество менеджера, работа менеджера Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера Понятие власти. Способы реализации власти. Формы власти. Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного. Типы характеров. Понятие авторитета

		менеджера и его основные источники. Разновидности ложного авторитета.
8	Управленческие решения	Понятие управленческих решений. Их классификация. Индивидуальные и групповые решения. Подходы к принятию управленческих решений. Основные этапы процесса принятия управленческих решений. Методы принятия решений в гостиничных организациях. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности принятия решений.
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	Определение менеджмента персонала. Система управления персоналом: основные факторы. Содержание и задачи работы кадровых служб. Методы планирования потребности в персонале. Схема процесса подборки персонала. Источники информации при отборе персонала. Критерии оценки сотрудников. Методы и цели оценки персонала. Создание системы мотивации труда в фирме. Повышение квалификации персонала.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	-
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма. 2. Конкурентный потенциал гостиничной организации. 3. Понятие конкурентоспособности. Показатель конкурентоспособности. 4. Сильные и слабые стороны организации. 5. Угрозы и возможности. 6. Выбор стратегии гостиничной организации. 7. Внешние связи и возможности менеджмента 8. Ключевые факторы успеха. 9. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.
3	Структура управления гостиничным предприятием	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности гостеприимства как объекта управления 2. Понятие структуры управления, ее элементы и их характеристики. 3. Типы организационных структур. Их преимущества и недостатки. <ul style="list-style-type: none"> А) Линейная организационная структура управления предприятием Б) Функциональная организационная структура управления В) Линейно-функциональная (штабная) структура управления

		Г) Дивизиональная структура управления 4. Проектирование организационных структур: основные этапы.
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	Вопросы для обсуждения: 1. Функции менеджмента как основной компонент управления гостиничной организацией. 2. Классификация функций менеджмента. 3. Планирование, виды планирования стратегическое и текущее планирование, особенности оперативного планирования, риск-менеджмент. 4. Организационная функция. 5. Мотивация. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	Вопросы для обсуждения: 1. Сущность методов управления: их направленность, содержание и организационная форма. 2. Виды организационно-административных методов. Типы подчинения. 3. Характеристика экономических методов 4. Социально-психологические методы. Их отличия.
6	Стили руководства гостиничной организацией	Вопросы для обсуждения: 1. Понятие и характеристика одномерных стилей руководства. 2. Многомерные стили управления. Управленческая решетка ГРИД. 3. Типы управления: характеристика и отличительные особенности. 4. Основные элементы управления: инициативность, информированность, разрешение конфликтных ситуаций, принятие решений. 5. Зависимость элементов управления от основных типов управления.
7	Личность, власть и авторитет менеджера	Вопросы для обсуждения: 1. Качество менеджера, сущность работы менеджера 2. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. 3. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера 4. Понятие власти, способы реализации власти, формы власти. 5. Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного. 6. Понятие авторитета менеджера и его основные источники. 7. Разновидности ложного авторитета.
8	Управленческие решения	Вопросы для обсуждения: 1. Сущность и классификация управленческих решений. 2. Основные этапы принятия управленческих решений. 3. Методы принятия решений.

		<p>4. Условия эффективности принятия управленческих решений.</p> <p>5. Организация и контроль за исполнением решений.</p>
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	<p style="text-align: center;">Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Понятие менеджмента персонала. Организационно-административные методы управления.</p> <p>2. Экономические методы управления.</p> <p>3. Социально – психологические методы управления.</p> <p>4. Организация труда руководителя.</p> <p>5. Требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера.</p> <p>6. Планирование деловой карьеры</p> <p>7. Особенности управления конфликтами в гостеприимстве.</p> <p>8. Деловая игра «Шантаж»</p>

4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	Подготовка к семинарскому занятию. Составление конспекта.
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	Управленческое обследование сильных и слабых сторон туристского предприятия (SWOT анализ), оформление отчета
3	Структура управления гостиничным предприятием	Подготовка к семинарскому занятию. Составление конспекта.
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	Исследование мотивации сотрудников туристических фирм (подбор и обработка методик), оформление отчета.
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	Подготовка к семинарскому занятию. Составление конспекта.
6	Стили руководства гостиничной организацией	Подбор и отработка методик для выявления стилей руководства. Оформление отчета.
7	Личность, власть и авторитет менеджера	Подготовка сообщений по темам «Личность, власть и авторитет менеджера», «Лидерство в гостиничной организации».
8	Управленческие решения	Решение ситуационных задач с использованием различных методов принятия управленческих решений.
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	Подготовка к деловой игре по теме «Прием на работу». (Подготовка к собеседованию в качестве интервьюера, написание резюме, изучение требований к должности, заполнение личной спецификации)

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на заочной форме обучения составляет 8 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Практические занятия	Менеджмент персонала гостиничной организации	Деловая игра «Прием на работу», ролевые игры, конкретные ситуации
Практические занятия	Деловое общение. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	Ролевая игра «Переговоры»
Практические занятия	Управление конфликтами и стрессами в гостеприимстве	Ситуационно-ролевая игра «Шантаж».
Практические занятия	Управленческие решения	Решение конкретных ситуаций «Выбор поощрения»

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016041-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>

2. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2015. – 320 с.

3. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2015. – 368 с.

4. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 512 с. — ISBN 978-5-8199-0795-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1120823>

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	ЭБС «IPR-books» - http://www.iprbookshop.ru
2	БС «Университетская библиотека онлайн» – это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих

	российских издательств - https://biblioclub.ru .
	Наименование ИИС
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru ;
2	Справочная правовая система «Гарант» - www.garant.ru ;

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (изм. от 14.03.2020 № 1-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Трудовой кодекс Российской Федерации (принят Государственной Думой 21 декабря 2001, одобрен советом Федерации 26 декабря 2001) от 30.12.2001 N 197-ФЗ (редакция от 30.04.2021) (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.05.2021) [Электронный ресурс] (http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	www.amr.ru (портал «Ассоциация менеджеров»)
2	http://www.bcp.ru (сайт журнала «Управление непрерывностью бизнеса в России»)
3	http://www.businessdecision.ru (портал «Business & Decision»)
4	http://www.ecsocman.edu.ru (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
5	www.executive.ru (портал «Сообщество профессионалов и менеджеров»)
6	http://www.iqlib.ru Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
7	http://www.mckinsey.com/russianquarterly (сайт журнала «Вестник McKinsey»)
8	http://www.mckinseyquarterly.com (сайтжурнала «The McKinsey Quarterly»)
9	http://www.quality.eur.ru (сайт журнала «Менеджмент качества и ISO 9000»)
10	http://www.strategy-business.com (сайтжурнала «Strategy & Business»)
11	www.sprb.amr.ru (портал «Социальные программы российского бизнеса»)
12	http://www.megatec.ru/ – Информационные системы в индустрии гостеприимства.
13	http:// www.tury.ru/ – система управления предприятием индустрии гостеприимства. http://epp.eurostat.ec.europa.eu , ec.europa.eu – статистика туризма в Европе.
14	http://www.rata.ru/ - Российский союз туриндустрии.
15	http://www.rha.ru/ - Российская гостиничная ассоциация.
16	http://www.new.frio.ru/ - Федерация рестораторов и отельеров.
17	http://www.unwto.org/index.php - Всемирная туристская организация при ООН-WTO-UN.
18	http://www.ih-ra.com/ - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.

19	http:// www.world-tourism.org
20	http://www.travel.ru

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет с оценкой):

1. Гостиничное хозяйство России, состояние и перспективы.
2. Особенности индустрии гостеприимства на современном этапе.
3. Нормативные документы, определяющие в России услуги размещения.
4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.
5. Культура поведения персонала гостиниц.
6. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
7. Структура управления предприятиями питания гостиницы.
8. Рестораны и бары гостиницы (технология обслуживания гостей).
9. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиничном комплексе.
10. Организация безопасности в индустрии гостеприимства.
11. Системы служб приема и размещения.
12. Менеджмент персонала в гостиничной индустрии.
13. Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
14. Теория мотивации и иерархия ценностей с учетом психологических особенностей, традиций менталитета.
15. Управление качеством услуг гостиниц и других средств размещения.
16. Показатели индустрии гостиниц и других средств размещения в РФ.
17. Особенности и проблемы управления персоналом небольшого предприятия питания.
18. Проблемы автоматизации в управлении предприятиями, предоставляющими услуги питания и проживания.
19. Этика и профессиональная культура: их место в современном гостиничном бизнесе.
20. Особенности организации и методика обслуживания в современном гостиничном комплексе гостей, прибывших из различных стран, республик (особенности национальных кухонь, традиций, обычаев)
21. Требования к работникам индустрии гостеприимства
22. Генеральный менеджер и его роль в функционировании отеля.
23. Требования к оформлению и содержанию номеров в гостиницах.
24. Правила обслуживания номерного фонда гостиницы.
25. Технологические процессы горничной.
26. Организация работы и технологические процессы службы досуга гостиницы (санатория, пансионата)
27. Организация работы развлекательного центра отеля.
28. Проблемы безопасности в гостиничных и курортных комплексах.

29. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
30. Стандарты обслуживания в гостиничной индустрии.
31. Стандартные программы и технологии в гостиничном бизнесе
32. Особенности организации работы мини-гостиниц на российском туристском рынке (в регионе, городе)
33. Корпоративная культура и стиль отеля.
34. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.
35. Индустрия гостеприимства в ведущих странах мира.
36. Классификация предприятий питания.
37. Культура обслуживания на предприятиях питания.
38. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России.
39. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса
40. Специальные формы организации питания.
41. Управление ресторанными услугами.
42. Управление и организация производства ресторанного бизнеса.
43. Основные направления развития общественного питания
44. Материально-техническая база ресторанного бизнеса.
45. Организация и технология обслуживания в ресторане.
46. Отличительные особенности предприятий питания России и зарубежных стран.
47. Этика и профессиональная культура персонала в ресторанном бизнесе.
48. Организация и технология обслуживания в ресторане.
49. Особенности управления ресторанным бизнесом.
50. Особенности организации лечебного питания на курорте Анапа.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой

При подготовке к зачету с оценкой следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете с оценкой студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете с оценкой студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;

обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их

познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Kaspersky Endpoint Security
4	Программа ЕхаHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и

обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины Б1.О.13 Гостиничный менеджмент

**Шифр и направление
подготовки
Квалификация (степень)**

43.03.03 «Гостиничное дело»

выпускника
Профиль подготовки
бакалавра

Бакалавр _____
«Гостиничная деятельность» _____

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Б1.О.13 Гостиничный менеджмент
наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина обязательной части учебного плана
статус дисциплины

Заочная форма обучения
форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	способствование подготовке квалифицированных кадров, умеющих в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления в сфере гостеприимства и общественного питания.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	1. Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации 3. Структура управления гостиничным предприятием 4. Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве 5. Методы менеджмента в гостеприимстве 6. Стили руководства гостиничной организацией 7. Личность, власть и авторитет менеджера 8. Управленческие решения 9. Менеджмент персонала гостиничной организации
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.О.21 Введение в индустрию гостеприимства Б1.О.25 Управление персоналом гостиниц и ресторанов Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	зачет с оценкой