

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Анапе Краснодарского края

Среднее профессиональное образование

Согласовано:

Зам. директора по УРиКО

Екимова В.В.



Утверждаю:

Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»

в г. Анапе Краснодарского края

Леонова Е.В.

«31» августа 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Наименование специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

2020 г.

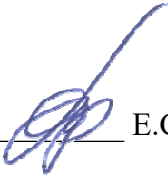
Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.03.11 "Гостиничный сервис"

Организация-разработчик:
Филиал ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:
Хайбуллина Маргарита Владимировна – преподаватель ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапа Краснодарского края.

Рабочая программа рекомендована цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «31» августа 2020 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии _____  Е.С. Федосенко

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	10
3.2. Информационное обеспечение обучения	10
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

При реализации программы учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент» могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Гостиничный менеджмент» входит в раздел профессионального учебного цикла общепрофессиональных дисциплин.

1.3. Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины: заключается в изучении организации деятельности предприятия размещения туристов в целом, а также специфики функционирования его основных служб.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

- уметь:

адаптировать и использовать опыт менеджмента ведущих мировых компаний на предприятиях индустрии гостеприимства.

знать:

– изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;

– проанализировать организационные аспекты управления индустрией гостеприимства;

– рассмотреть качество услуг как объект управления в индустрии гостеприимства;

– проанализировать особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе;

Менеджер должен обладать общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих

профессиональных компетенций, включающих в себя:

- ПК 1 Применять современные технологии для формирования и представления гостиничного продукта.
- ПК 2 Готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.
- ПК 3 Организовать и контролировать работу исполнителей.
- ПК 4 Организовать и контролировать работу исполнителей.
- ПК 5 Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.
- ПК 6 Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностные инструкции в гостиничной деятельности.
- ПК 7 Готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.
- ПК 8 Применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями.
- ПК 9 Применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.
- ПК 10 Использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.
- ПК 11 Находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

1.4.Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося –112часов, в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося –78часов;
 - самостоятельная работа обучающегося - 34 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	112
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	78
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	44
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе: подготовка к аудиторным занятиям (изучение материала по заданным темам, решение ситуационных задач)	34
Промежуточная аттестация: 5 семестр - экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
5 семестр			
Раздел I Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура			
Тема 1.1. Рыночное хозяйство и его влияние на развитие индустрии гостеприимства;	Содержание учебного материала	6	1-2
	1. Понятие, цель и задачи гостиничного менеджмента.	2	
	2. Гостиничный менеджмент в системе индустрии гостеприимства.	2	
	3. Влияние экономики на развитие гостиничной индустрии.	2	
	Практическое занятие	6	
	1. Семинар: Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства;	2	
	2. Показ видеофильма: "Особенности развития гостиниц в мире". Круглый стол"	4	
	Самостоятельная работа студентов	8	3
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;	4	
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;	2	
Тема 1.2. Система и структура управления индустрией гостеприимства.	3. Подготовка вопросов к Семинару «Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства»;	2	
	Содержание учебного материала	8	1-2
	1. Организационная структура гостиничного предприятия.	2	
	2. Субъекты и объекты индустрии гостеприимства;	2	
	3. Факторы влияющие на индустрию гостеприимства;	2	
	4. Влияние внутренней и внешней среды го на работу гостиниц	2	
	Практическое занятие	10	2
	1. Экскурсия г. «Валентина».	4	
	2. Разработать организационную структуру гостиницы (по замыслу).	4	

	3. Решение контекстных задач.		2	
		Самостоятельная работа студентов:	6	3
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, ответы на теоретические вопросы по теме;		4	
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;		2	
		Содержание учебного материала	4	
	1. Стратегическая цель менеджмента и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли);		2	
	2. Предприятия индустрии гостеприимства и их структура;		2	
		Практическое занятие	8	
	1. Формирование гостиничного предложения;		4	
	2. Разработать услуги предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.		4	
		Самостоятельная работа студентов:	6	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,		4	
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;		2	
	Раздел II. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства			
		Содержание учебного материала	8	
	1. Особенности человеческих ресурсов;		2	
	2. Характеристика профессионального состава кадровой службы;		2	
	3. Управление комплектованием кадров; - задачи менеджера при комплектовании кадров;		2	
	4. Стили управления		2	
		Практическое занятие	14	
	1. Разработать должностные инструкции сотрудников гостиницы (по замыслу).		4	
	2. Рассчитать штат гостиницы.		4	
	1. Ошибки при найме.		2	
	2. Решение ситуативных задач.		4	
		Самостоятельная работа студентов:	6	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,		4	
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;		2	
		Содержание учебного материала	8	
	1. Организационно-административные методы управления;		2	
	2. Экономические методы управления;		2	
	3. Социально-психологические методы управления;		2	
Тема 2.2. Методы менеджмента.				

	4. Влияние методов управления на работу гостиничного предприятия	2
	Практическое занятие	6
	1. Решение контекстных задач.	4
	2. Решение контекстных задач.	2
	Самостоятельная работа студентов:	8
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,	4
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме;	4
Всего:		34/44/34

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература

1. Богомолова Е.В. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Богомолова Е.В., Черникова И.А.. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 97 с. — ISBN 978-5-88247-963-2, 978-5-4488-0762-6. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92831.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/92831>

2. Генералова С.В. Менеджмент. Методы и модели разработки и принятия управленческих решений: учебное пособие для СПО / Генералова С.В. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0885-2, 978-5-4497-0709-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97410.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/97410>

3. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Гришко Н.И.. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Кириллова Н.Б. Менеджмент социокультурной сферы: учебное пособие для СПО / Кириллова Н.Б.. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 186 с. — ISBN 978-5-4488-0445-8, 978-5-7996-2920-5. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87828.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Мальшина Н.А. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Мальшина Н.А.. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-4486-0354-9, 978-5-4488-0199-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76994.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. —

192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497244> (дата обращения: 15.09.2022).

Дополнительная литература

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А.. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340> (дата обращения: 15.09.2022).

3. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / . — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Гостиничный менеджмент» / Сост. М.В. Хайбуллина Анапа, 2020. — 25 с.

3.3 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 «Гостиничный менеджмент» 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 так же 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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен</p> <p>- уметь: адаптировать и использовать опыт менеджмента ведущих мировых компаний на предприятиях индустрии гостеприимства.</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью; - проанализировать организационные аспекты управления индустрией гостеприимства; - рассмотреть качество услуг как объект управления в индустрии гостеприимства; - проанализировать особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе; - рассмотреть управленческие решения в индустрии гостеприимства; 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответов на вопросы, тестирования; - выполнения индивидуальных заданий. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса. <p>Проверка практических навыков. Промежуточная аттестация - экзамен.</p>

Общие критерии оценки результатов освоения дисциплины

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей студентов, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку «отлично» заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать

необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине

1. Индустрия гостеприимства в данный период времени.
2. Понятие гостиничного менеджмента.
3. Рыночное хозяйство и его влияние на развитие индустрии гостеприимства.
4. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
5. Цель и задачи гостиничного менеджмента.
6. Система управления индустрией гостеприимства.
7. Субъект и объект индустрии гостеприимства.
8. Факторы влияющие на индустрию гостеприимства.
9. Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства.
10. Формирование гостиничного предложения.
11. Стратегическая цель менеджмента.
12. Взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
13. Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
14. Виды гостиничных предприятий.
15. Услуги предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.
16. Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
17. Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
18. Особенности человеческих ресурсов.

19. Функции и задачи менеджера по персоналу.
20. Характеристика профессионального состава кадровой службы.
21. Управление комплектованием кадров.
22. Задачи менеджера при комплектовании кадров.
23. Минимизация ошибок при найме.
24. Понятие и классификация методов менеджмента.
25. Организационно-административные методы управления.
26. Экономические методы управления.
27. Социально-психологические методы управления.
28. Самоуправление, как одна из форм менеджмента.
29. Понятие ответственности и ее роль в менеджменте.
30. Что такое гостеприимство?
31. Перечислите внешние факторы развития индустрии гостеприимства.
32. Перечислите внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
33. Какие меры предпринимает отель для преодоления сезонности?
34. Выделите и охарактеризуйте основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
35. Расскажите о направлениях и перспективах развития франчайзинговых отношений в гостиничном деле.
36. Какие виды гостиничных цепей вы знаете?
37. Что такое гостиница, какими признаками она обладает?
38. Какие требования предъявляются к гостиницам?
39. Назовите наиболее распространенные классификации средств размещения.
40. Перечислите основные критерии уровня комфорта средств размещения.
41. По каким критериям осуществляется классификация гостиничных предприятий?
42. Как проводится классификация гостиниц в Российской Федерации?
43. Какие типы гостиниц вы знаете?
44. Индивидуальная и групповая мотивация.
45. Правила работы с группой.
46. Сущность и назначение контроля.
47. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный.
48. Этапы контроля в организациях гостиничного сервиса.
49. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
50. Характеристика экономических, социально-психологических и организационно(распорядительных методов управления.
51. Понятие и природа лидерства.
52. Формальное и неформальное лидерство.
53. Теории лидерства.
54. Качества успешного лидера.
55. Функции и обязанности руководителя.
56. Стили руководства: понятие, классификация, виды.
57. Управленческие решения: понятие, виды.
58. Типы решений. Требования, предъявляемые к ним.
59. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
60. Этика делового общения.
61. Условия эффективного общения.
62. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.
63. Техника телефонных переговоров.
64. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
65. Стресс: природа и причины.
66. Взаимосвязь конфликта и стресса.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа актуализирована на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма от «31» августа 2022 года.

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература

1. Богомолова Е.В. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Богомолова Е.В., Черникова И.А.. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 97 с. — ISBN 978-5-88247-963-2, 978-5-4488-0762-6. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92831.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/92831>

2. Генералова С.В. Менеджмент. Методы и модели разработки и принятия управленческих решений: учебное пособие для СПО / Генералова С.В. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0885-2, 978-5-4497-0709-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97410.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/97410>

3. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Гришко Н.И.. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Кириллова Н.Б. Менеджмент социокультурной сферы: учебное пособие для СПО / Кириллова Н.Б.. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 186 с. — ISBN 978-5-4488-0445-8, 978-5-7996-2920-5. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87828.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Мальшина Н.А. Менеджмент: учебное пособие для СПО / Мальшина Н.А.. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-4486-0354-9,

978-5-4488-0199-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76994.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497244> (дата обращения: 15.09.2022).

Дополнительная литература

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А.. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340> (дата обращения: 15.09.2022).

3. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / . — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Гостиничный менеджмент» / Сост. М.В. Хайбуллина Анапа, 2020. — 25 с.

Председатель цикловой методической комиссии _____ Е.С. Федосенко