



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Филиал в г. Анапе Краснодарского края

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

По подготовке к практическим занятиям и организации самостоятельной
работы студентов по дисциплине

ОП. 08 Гостиничный менеджмент

студентам очной формы обучения
по направлению подготовки
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Анапа, 2020 г.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:

Хайбуллина Маргарита Владимировна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

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

Методические рекомендации рассмотрены цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждены «31» 08 ____ 2020 г. Протокол № 01

Актуализированы «31» 08 ____ 2022 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии _____ Е.С. Федосенко

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы призваны помочь обучающимся в освоении дисциплины ОП.08 «Гостиничный менеджмент» и формировании профессиональных компетенций с целью реализации их в дальнейшей профессиональной деятельности в сфере туризма.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Методические рекомендации по организации самостоятельной работы	6
Виды контроля знаний обучающихся	7
Вопросы для собеседования	8
Перечень тем для индивидуальных творческих заданий	10
Комплект заданий для тестирования	12
Комплект вопросов для подготовки к дифференцированному зачету	23
Список учебной литературы	25

Введение

Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

заключается в изучении организации деятельности предприятия размещения туристов в целом, а также специфики функционирования его основных служб.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

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;
- рассмотреть управленческие решения в индустрии гостеприимства;

уметь:

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

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.

ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. 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:

- | | |
|------|---|
| К 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.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

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

Организация самостоятельной работы 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.

Организация самостоятельной работы – не просто составная часть учебного плана и учебного процесса в высшем учебном заведении, но и обязательная составляющая его будущей профессиональной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо:

- 1) понять общий объем и содержание работы по курсу дисциплины;
- 2) создать общее представление об имеющейся литературе по дисциплине;
- 3) иметь тетрадь для лекций и рабочую тетрадь для практических и семинарских занятий с выделенными полями для записи практических примеров, возникающих вопросов, своих замечаний, комментариев;
- 4) выделить приоритеты в организации самостоятельной работы (что легче с точки зрения индивидуальных особенностей, что сложнее);
- 5) работать постоянно, целенаправленно, для чего: спланировать время; выстроить последовательность освоения материала и алгоритм выполнения заданий, – организовать работу с учебной литературой и поиск дополнительной информации в различных источниках;
- б) проводить самоконтроль.

Самостоятельная работа может быть организована как на лекциях, семинарских и практических занятиях, так и вне учебных занятий, как под руководством преподавателя, так и без его непосредственного участия.

Для эффективной самостоятельной работы на учебных занятиях требуется активное включение в осмысление предлагаемого преподавателем материала: важно участвовать в дискуссиях, выявлять и фиксировать в тетрадях возникающие вопросы, задавать эти вопросы во время занятий. При выявлении затруднений следует сразу обратиться за консультацией к преподавателю.

В целях эффективности самостоятельной работы во время подготовки к практическим занятиям важно заранее прорабатывать вопросы для обсуждения и задания, которые даются в учебниках и в планах практическим занятиям. Попытки выполнять задания "в последнюю минуту" обычно не дают желаемого эффекта, не способствуют развитию необходимых навыков, так как при стихийной работе в авральном режиме не достигается необходимая для хорошего усвоения качественная проработка материала.

Самостоятельное изучение дополнительных источников по конкретной теме целесообразно осуществлять сразу после лекции. Это позволит затратить меньше времени на обработку материала и выделение из него полезной дополнительной информации. Полученную в ходе самостоятельной работы дополнительную информацию по изучаемым темам целесообразно вносить в соответствующий раздел конспекта лекций, чтобы лекционная тетрадь содержала одновременно две составляющие: лекционный материал и дополнительную информацию по теме. При организации самостоятельной работы над дополнительной литературой и составлении конспекта важно записывать точные выходные данные, название работы, указывать полностью фамилию, имя, отчество автора, интересоваться краткой биографией автора. Следует также составлять конспекты или

краткие тезисы работы с выводами и своими замечаниями, наблюдениями, комментариями.

Следует иметь в виду, что активными формами самостоятельной работы являются также участие в научно-исследовательской работе кафедры, в работе студенческих кружков и конференций. О своем желании участвовать в этих видах деятельности следует проинформировать преподавателя или заявить на кафедре.

Задания для самостоятельной работы должны выполняться в рабочих тетрадях в письменном виде и сдаваться преподавателю по первому требованию. Основными формами поощрения за добросовестную самостоятельную (внеаудиторную) работу студента является учёт его внеаудиторной работы, а также освобождение на экзамене от ответа на вопросы, по которым его самостоятельная работа была ранее оценена преподавателем на "отлично".

Студенты, не представившие результаты обязательных самостоятельных работ по темам дисциплины не допускаются к сдаче дифференцированного экзамена.

ВИДЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контроль уровня усвоения обучающимися учебной дисциплины - один из важнейших элементов учебного процесса. Обучение по всем формам не может быть полноценным без регулярной и объективной информации о том, как усваивается студентами материал, как они применяют полученные знания для решения практических задач. Благодаря контролю между преподавателями и студентами устанавливается "обратная связь", которая позволяет оценивать динамику усвоения учебного материала, действительный уровень владения системой знаний, умений, навыков, на основе их анализа вносить соответствующие коррективы в организацию учебного процесса.

Предварительный контроль служит необходимой предпосылкой для успешного планирования и руководства учебным процессом. Он позволяет определить наличный (исходный) уровень знаний и умений студентов, чтобы использовать его, как фундамент, ориентироваться на допустимую сложность учебного материала.

Текущий контроль является одним из основных видов проверки знаний и умений студентов. Ведущая задача текущего контроля - регулярное управление учебной деятельностью студентов, ее корректировка. Он позволяет получать непрерывную информацию о ходе и качестве усвоения учебного материала, и на основе этого, оперативно вносить изменения в учебном процессе. Другими важными задачами текущего контроля является: стимуляция регулярной, напряженной и целенаправленной работы студентов, активизация их познавательной деятельности, определение уровня овладения студентами умениями самостоятельной работы, создания условий для их формирования. Текущий контроль является органической частью всего учебного процесса, он тесно связан с изложением, закреплением, повторением или применением учебного процесса. Текущий контроль осуществляется во всех организационных формах обучения. При этом он может быть особым структурным элементом организационной формы обучения и может сочетаться с самим изложением, закреплением учебного материала. Данный контроль может быть индивидуальным или групповым. При организации текущего контроля необходимо добиваться сознательного, а не формального, механического усвоения студентами учебного материала.

Формы текущего контроля успеваемости по дисциплине ЕН.01 Математика - доклад, контрольная работа.

Периодический (рубежный) контроль позволяет определить качество изучения студентами учебного материала по разделам, темам предмета. Такой контроль проводят обычно несколько раз в семестр.

Примером рубежного контроля могут служить контрольные работы, контрольно-

учетные и учетно-обобщающие уроки, зачеты по лабораторным работам.

Периодический контроль позволяет проверить прочность усвоения полученных знаний и умений, т.к. он проводится через продолжительный период времени и по отдельным дозам учебного материала.

Итоговый контроль - это контроль интегрирующий, именно он позволяет судить о достижениях студентов. При подготовке к нему происходит более углубленное обобщение и систематизация усвоенного материала, что позволяет знания и умения поднять на новый уровень. При систематизации и обобщении знаний и умения студентов проявляется и развивающий эффект обучения, поскольку на этом этапе особенно интенсивно формируется интеллектуальные умения и навыки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ **ПО ДИСЦИПЛИНЕ** **ОП.08 Гостиничный менеджмент**

Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура.

Тема 1.1. Рыночное хозяйство и его влияние на развитие индустрии гостеприимства

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.

Тема 1. 2. Система и структура управления индустрией гостеприимства.

1. система управления индустрией гостеприимства;
2. субъект и объект индустрии гостеприимства;
3. факторы влияющие на индустрию гостеприимства;
4. социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства.

Тема 3. Менеджмент индустрии гостеприимства.

1. формирование гостиничного предложения;
2. стратегическая цель менеджмента.
3. взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли);
4. предприятия индустрии гостеприимства и их структура;
5. виды гостиничных предприятий;
6. услуги предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.

Раздел 2. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.

Тема 2.1. Управление человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.

1. значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства;
2. характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства;
3. особенности человеческих ресурсов;
4. функции и задачи менеджера по персоналу;
5. характеристика профессионального состава кадровой службы;
6. управление комплектованием кадров;
7. задачи менеджера при комплектовании кадров;
8. минимизация ошибок при найме.

Тема 2.2. Методы менеджмента.

1. понятие и классификация методов менеджмента;
2. организационно-административные методы управления;
3. экономические методы управления;

4. социально-психологические методы управления;
5. самоуправление.

Контролируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1-12.

Критерии оценки

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.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ
(ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.08 Гостиничный менеджмент

1. Роль гостиничного менеджмента в развитии современного гостиничного сервиса
2. Международная классификация средств размещения
3. Современные системы классификации гостиничных предприятий
4. Инфраструктура гостинично-туристического комплекса (ГТК)
5. ГТК в системе отраслей народного хозяйства России
6. Структура гостиничного рынка России
7. Основные модели управления гостиничным бизнесом
8. Классификация гостиничных предприятий по стилям управления
9. Система классификации по типологии гостиничных предприятий
10. Система классификации по специализации гостиничных предприятий
11. Система классификации по классности гостиничных предприятий
12. Структура менеджмента гостиничного предприятия
13. Виды организационных структур менеджмента, способы и условия их применения в гостиничном бизнесе
14. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента
15. Организационная структура отделов гостиницы
16. Основные службы, их функции и принципы работы
17. Построение организационных структур менеджмента
18. Построение пирамиды Парсонса
19. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства
20. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта
21. Структура и уровни гостиничного продукта
22. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия
23. Сегментный анализ гостиничного рынка
24. Организация разработки новых гостиничных продуктов
25. Организация позиционирования продукта отеля
26. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта
27. Сущность и этапы планирования сбытовой политики отеля
28. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе
29. Организация продаж организованным потребителям и посредникам
30. Организация прямых продаж индивидуальным заказчикам
31. Организация продаж корпоративным структурам
32. Организация продаж через туристических посредников
33. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта
34. Понятие и виды тарифов в гостиничном бизнесе
35. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия
36. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе
37. Процесс формирования цен на услуги отеля
38. Розничное ценообразование
39. Формирование цен для различных сегментов рынка
40. Формирование агентских (консорциальных) цен
41. Формирование цен и контрактирование для фирм и формирование цен и контрактирование туроператоров и продавцов оптовых туров
42. Формирование гибких цен — будущее гостиничного ценообразования
43. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе
44. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы отеля
45. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля

46. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля
47. Управление доходами: расчет средней, высокой цены номера
48. Оптимизации затрат отеля
49. Принципы построения эффективной кадровой политики в отеле: цели и задачи
50. Система управления трудовыми ресурсами отеля
51. Управление планированием, наймом и увольнением персонала
52. Аттестация, обучение и развитие гостиничного персонал
53. Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия
54. Методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия
55. Оценка эффективности кадровой политики отеля

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.08 Гостиничный менеджмент

<p>1. Как осуществляется текущий контроль в гостинице?</p>	<p>1. Путем заслушивания работников гостиницы на производственных совещаниях; *2. Путем наблюдения за работой работников; 3. С помощью системы обратной связи между руководящей и руководимой системами; 4. Путем докладов на сборах и совещаниях; 5. Вышестоящей структурой.</p>
<p>2. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед коллективом?</p>	<p>1. Специалисты; 2. Работники; *3. Руководители; 4. Отдельные руководители; 5. Министерства.</p>
<p>3. Контроль - это:</p>	<p>*1. Вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации; 2. Вид человеческой деятельности; 3. Наблюдение за работой персонала организации; 4. Наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий;</p>
<p>4. Для сокращения потребности в контроле целесообразно:</p>	<p>1. Создавать организационные и социально-психологические условия для персонала; 2. Создавать соответствующие социальные условия для персонала; 3. Создавать соответствующие организационные условия для персонала; 4. Постоянно совершенствовать систему стимулирования труда персонала; 5. Постоянно повышать квалификацию персонала.</p>
<p>5. Контроль должен быть:</p>	<p>1. Объективным и гласным; 2. Гласным и действенным; 3. Объективным, деловым, эффективным, систематическим и гласным. 4. Эффективным; 5. Текущим.</p>
<p>6. Что есть основой мотивации труда в японских корпорациях?</p>	<p>1. Получение высоких материальных вознаграждений; 2. Гармонизация между трудом и капиталом; 3. Признание заслуг; 4. Постоянное повышение квалификации персонала; 5. Достижение конкурентного преимущества.</p>
<p>7. Когда исторически возник вопрос мотивации труда?</p>	<p>1. Со времен появления денег; 2. Со времен возникновения организаций; 3. Со времен появления руководителя организации; 4. Со времен зарождения организованного производства; 5. Во время буржуазных революций в Европе.</p>

8. Как следует понимать мотивы престижа?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Попытки работника занять высшую должность в организации; 2. Попытки работника реализовать свою социальную роль, взяв участие в общественно важной работе; 3. Попытки работника получать высокую зарплату; 4. Попытки работника взять участие в общественной работе; 5. Попытки работника иметь влияние на других людей.
9. Оперативные планы разрабатываются сроком на:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полгода, месяц, декаду, неделю; 2. По рабочим дням; 3. 3-5 лет; 4. 1 год; 5. 10 лет.
10. Под планированием понимают:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вид деятельности; 2. Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет перспективу и будущее состояние организации; 3. Перспективу развития; 4. Состояние организации; 5. Интеграцию видов деятельности.
11. Организационное планирование осуществляется:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Только на высшем уровне управления; 2. На высшем и среднем уровнях управления; 3. На среднем уровне управления; 4. На всех уровнях управления; 5. Определение потребностей подчиненных.
12. Если Вам придется объяснить, что представляет собой функция планирования, то Вы скажете что это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения; 2. Установление целей организации; 3. Определение путей и средств выполнения заданий; 4. Определение способов достижения целей организации; 5. Моделирование действий организации.
13. Организация, которая имеет однозначные внутренние взаимосвязи жесткую регламентацию всех сторон деятельности это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Первичная организация; 2. Органическая организация; 3. Вторичная организация; 5. На корпоративном уровне.
14. К средствам мотивации труда не относятся:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вознаграждения; 2. Проведение производственных совещаний; 3. Повышение квалификации персонала; 4. Обеспечение условий для самовыражения; 5. Объявление благодарности.
15. На уверенности в том, что за определенную	<ol style="list-style-type: none"> 1. Справедливости; 2. Потребностей; 3. Вознаграждений; 4. Ожиданий;

выполненную работу человек получит вознаграждение основывается следующая теория мотивации:	5. Предположений.
16. Когда осуществляется заключительный контроль в организации?	<ol style="list-style-type: none"> 1. До фактического начала выполнения работ; 2. После, выполнения запланированных работ; 3. В ходе проведения определенных работ; 4. Тогда, когда удобно руководителю; 5. После достижения поставленных целей.
17 . Когда осуществляется текущий контроль в организации?	<ol style="list-style-type: none"> 1. После выполнения определенных работ; 2. До фактического начала выполнения определенных работ; 3. В ходе проведения определенных работ; 4. Тогда, когда удобно руководителю; 5. Тогда, когда удобно коллективу.
18. Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Достижение личных целей; 2. Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач; 3. Исполнение принятых управленческих решений; 4. Обеспечение бесспорного влияния на подчиненного; 5. Побуждение работников к деятельности.
19. Если вам придется объяснить, что представляет собой функция мотивации, то Вы скажете, что это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Процесс достижения поставленных перед администрацией целей; 2. Побуждение себя к эффективной деятельности; 3. +Процесс побуждения себя и других к эффективной деятельности достижения поставленных перед организацией целей; 4. Способ влияния на персонал с целью достижения целей; 4. Механистическая организация; 5. Динамичная организация.
20. Определяются следующие фазы жизненного цикла организации:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание, становление, развитие, возрождение; 2. Рождение, зрелость; 3. Рождение, детство, юность, зрелость, старение, возрождение; 4. Рождение, зрелость, возрождение; 5. Создание, развитие, зрелость, старение.
21 . К основным составляющим элементам внутренней среды организации не относятся:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Потребители, конкуренты, законы; 2. Цели, задачи; 3. Персонал, технологии; 4. Структура управления; 5. Потребители.
22 . Что следует понимать под	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные задания организации; 2. Основные функции организации;

миссией организации?	<ul style="list-style-type: none"> 3. Основное направление деятельности; 4. Четко выраженные причины существования; 5. Основные принципы организации.
23. Если Вам придется объяснять что следует понимать под организацией, Вы скажете, что это:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Объединение людей для выполнения определенных работ; 2. Сознательное объединение людей, которое действует на основании определенных процедур и правил и совместно реализует определенную программу или цели; 3. Группа людей, которые совместно реализуют определенные программы; . 4. Группа людей, которые объединяются на основе симпатии друг к другу для реализации личных целей; 5. Объединение людей по интересам.
24. К внутренней среде относятся:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты; 2. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда; 3. Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура; 4. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль ; 5. Партнеры, персонал, социально-психологические условия.
25. К внешней среде организации непрямого действия относятся:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты; 2. Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда; 3. Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура; 4. Планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль; 5. Партнеры, персонал, социально-психологические условия.
26. Как можно объяснить сущность принципа «подчиненность личного интереса общему»?	<ul style="list-style-type: none"> 1. В организации всегда должен учитываться только личный интерес руководителей организации; 2. Интерес одного работника должен преобладать над интересами организации в целом; 3. Интерес отдельных менеджеров должен преобладать над интересами отдельных групп работников; 4. + В организации интересы одного работника или группы не должен преобладать над интересами организации в целом; 5. Интерес организации не должен преобладать над интересами коллектива.
27. Что предусматривает дисциплина как принцип менеджмента?	<ul style="list-style-type: none"> 1. Выполнение всеми работниками поставленных заданий; 2. Четкое придерживание администрацией предприятия и его персоналом заключенного коллективного договора и контракта; 3. Выполнение менеджерами поставленных заданий; 4. Выполнение работниками аппарата управления поставленных заданий; 5. Полное подчинение работников руководящему аппарату.
28. Что должны	<ul style="list-style-type: none"> 1. Основные закономерности управления;

отражать современные принципы менеджмента?	<ol style="list-style-type: none"> 2. Основные связи, которые складываются в системе; 3. Основные отношения, которые складываются в системе; 4. Основные свойства, связи и отношения управления, которые складываются в системе; 5. Обязательное наличие цели при управлении.
29. . Где по мнению отечественных и зарубежных специалистов менеджмента формировалась практика управления организацией?	<ol style="list-style-type: none"> 1. В Шумерии, Македонии, Риме, Киевской Руси; 2. В Киевской Руси; 3. В Риме и Шумерии; 4. В Шумерии и Македонии; 5. В Русской империи.
30. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Экономическим; 2. Социально-психологическим; 3. Организационно-распорядительным; 4. Распорядительным; 5. Социально-экономическим.
31. К первичным потребностям относятся:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические; 2. Физиологические; 3. Экономические; 4. Материальные; 5. Социальные.
32. Потребности бывают:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Первичные и внутренние; 2. Внутренние и вторичные; 3. Первичные, вторичные, внутренние и внешние; 4. Внутренние и внешние; 5. Первичные и внешние.
33. Мотивация базируется на:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Потребностях и самовыражении; 2. Потребностях и вознаграждениях; 3. Вознаграждениях и удовлетворении отдельных людей; 4. Удовлетворении всех людей; 5. Самовыражении и вознаграждениях.
34. Основной формой материального стимулирования персонала организации является:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Премии; 2. Премии и ценные подарки; 3. Ценные подарки и зарплата; 4. + Зарплата; 5. Премии и зарплата.
35. Что создает структуру управления организацией?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Совокупность линейных органов управления; 2. Совокупность функциональных служб; 3. Совокупность линейных и функциональных служб (органов); 4. Совокупность органов управления; 5. Совокупность программно-целевых служб.

<p>36. Анализ конкурентов организации проводится с целью:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определения их стратегии и сильных сторон; 2. Определения их целей и сильных сторон; 3. Определения их целей, стратегий, сильных и слабых сторон; 4. Определения стратегии; 5. Определения их целей и слабых сторон.
<p>37. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Достижимость, конкретность, ориентация во времени; 2. Достижимость и ориентация во времени; 3. Ориентация во времени и конкретность; 4. Достижимость; 5. Ориентация во времени.

**Примеры тестовых заданий для самопроверки уровня знаний:
ТЕСТ 1.**

1. Менеджмент — это:
 - а) Деятельность по управлению организацией в условиях рынка.
 - б) Управление, направленное на прибыльность.**
 - в) Особая область научных знаний и профессиональной специализации управленцев, составляющих административный штат организации.
 - г) все ответы верны
2. Термин «управление» означает:
 - а) последовательность действий менеджера;
 - б) осознанную, целенаправленную деятельность человека, с помощью которой он упорядочивает и подчиняет элементы внешней среды общества, живой и неживой природы, техники;**
 - в) систему научных знаний, составляющих теоретическую базу практики управления;
 - г) использование объективных законов экономического развития.
4. Цели управления классифицируются по следующим признакам:
 - а) экономическом, социальном, отраслевом.
 - б) По содержанию, уровням управления, времени, масштаба.**
 - в) в отношении уровней управления.
 - г) Все перечисленное
5. Цель управления это:
 - а) Конечный пункт всего процесса управления.
 - б) Конкретный, конечное состояние или желаемый результат объекта управления.**
 - в) Оптимизация деятельности объекта управления по достижению миссии организации.
 - г) Тоже, что стратегия управления.
6. Предприниматель по-вашему тоже, что и:
 - а) Менеджер.
 - б) Начальник отдела в организации.
 - в) Продавец в магазине.
 - г) Человек, который берет на себя риск по организации собственного дела, внедрению идеи или продукта.**
7. Предприниматель — это человек,
 - а) принимает решение и стремится во что бы его выполнить, полагаясь на классические методы управления;
 - б) принимает решения и стремится достичь цели, проявляя гибкость, рискуя, отказываясь от нежизнеспособных идей;**

- в) ищет новые возможности в бизнесе, но не желает рисковать собственным капиталом;
 - г) предпочитает децентрализации в управлении, не использует неформальные связи
8. Определить, что такое объект управления?

а) человек или группа людей, которыми управляют;

б) аппарат управления;

в) люди, которые занимаются управлением;

г) люди, которые выполняют определенные задачи.

9. Методы, направленные на детализацию планов, регулирование производственного процесса и хозяйственной деятельности, обеспечения четких действий аппарата управления и слаженной работы всех подразделений предприятия, — это:

а) организационные методы управления;

б) оперативно-распорядительные методы управления;

в) экономические методы управления.

г) стратегические методы управления.

10. Принципы менеджмента определяют:

а) способы деятельности членов организации;

б) правила взаимодействия между членами организации;

в) нормы управленческой деятельности;

г) отношения, в соответствии с которыми должна создаваться, функционировать и развиваться система управления;

д) правильно все вышесказанное;

е) правильно только а) и б).

11. Функции менеджмента это:

а) То же, что и процесс управления;

б) Относительно обособленные направления управленческой деятельности, с помощью которых осуществляется управляющее воздействие для достижения целей организации.

в) Процесс создания структуры предприятия.

г) Нет правильного ответа.

12. Принципами менеджмента являются:

а) научность в сочетании с элементами искусства, функциональная специализация в сочетании с универсальностью, оптимальное сочетание централизованного регулирования и самоуправления, целеустремленность, последовательность, непрерывность.

б) Организация, планирование, мотивация, контроль, координация.

в) Администрирование, организованность, экономичность, специальность.

г) Все вышеперечисленное.

13. Жизнь организации подчиняется определенным законам, к которым относятся:

а) законы специализации, интеграции, оптимального сочетания, централизации и децентрализации управления, демократизации, экономии времени.

б) законы дополнения, сохранения пропорциональности, самосохранения, информированности, необходимого разнообразия, онтогенеза, синергии.

в) экономические.

г) все вышеперечисленные.

14. Ситуационный подход к управлению основывается на предположении, что пригодность и эффективность различных методов управления определяется:

а) системой отношений, которая сложилась в коллективе;

б) ситуацией, в которой оказалась организация;

в) совершенством владения менеджером приемами и методами управления.

г) уровнем риска при принятии решений.

15. Управленческие задачи с помощью экономико-математических методов и моделей решает:

- а) школа научного управления;
- б) административная школа управления;
- в) школа науки управления;**
- г) школа системного управления;
- д) школа эмпирического управления.

16. Системный подход к управлению основывается на представлении об организации как:

- а) закрытую систему, ориентированную на длительное существование благодаря безупречной работе каждого из ее элементов;
- б) открытую систему, которая является совокупностью взаимосвязанных элементов, ориентированных на достижение целей в условиях меняющейся внешней среды;
- в) систему взаимосвязанных элементов, каждый из которых выполняет одну присущую только ему функцию, которая обеспечивает существование организации в долгосрочной перспективе.**

17. Важным вкладом «школы научного управления» в практику управления было:

- а) Систематическое использование средств стимулирования труда с целью заинтересованности персонала в повышении его производительности труда.**
- б) Создание универсальных принципов управления.
- в) Перенос центра внимания в управлении по выполнению задач на отношения между людьми.
- г) Применение в управлении математики, статистики и тому подобное.

18. Организация — это группа людей, деятельность которых сознательно или спонтанно координируется для достижения:

- а) прибыли;
- б) общей цели;**
- в) конкурентных преимуществ;
- г) рыночных позиций.

19. Какие понятия из следующих не соответствуют определению организации как системы?

- а) синегризм;
- б) симбиоз;
- в) взаимосвязь между отдельными элементами, каждый из которых выполняет определенную функцию;
- г) гомеостатичность;
- д) зависимость от внешней среды;**
- е) динамическое равновесие.

20. К элементам среды непрямого действия в менеджменте относятся:

- а) поставщики, потребители, конкуренты, законы и государственные органы;
- б) трудовые ресурсы;
- в) международные события, состояние экономики, НТП, политические факторы;**
- г) все выше перечисленное.

21. К признакам организации относятся:

- а) Систематизация, упорядочения, построение организационной структуры управления.
- б) Цели, обособленность, внутриорганизационные центр, организационная культура, внутренняя среда, внешняя среда.**
- в) Гибкость, планомерность, научность, специализация, последовательность, целеустремленность.
- г) Все вышеперечисленное.

22. В организации выделяют следующие уровни управления:

- а) институциональный, управленческий, технический;**

- б) институциональное, средний, технологический;
- в) организационный, функциональный, линейный;
- г) вертикальный и горизонтальный.

23. Совокупность элементов и логических взаимосвязей между ними, которая способствует эффективному преобразованию входных ресурсов в конечный продукт и достижению целей организации, — это:

а) структура организации;

- б) организационная культура;
- в) технология управления;
- г) правильно все названное выше.

24. Что называется миссией организации?

а) Совокупность способов и средств, направленных на достижение долгосрочных целей.

б) Общая цель, вызывает у членов организации состояние устремленности к чему-либо.

в) Предполагаемый желаемое состояние объекта управления в будущем периоде.

г) Все вышеперечисленное.

25. Под стратегией организации следует понимать:

а) Всесторонний комплексный план, предназначенный для реализации миссии и достижения целей.

б) Комплексный план для получения прибыли в перспективном периоде.

в) План реализации целей.

г) Текущие планы для достижения целей.

26. Стратегия, предполагающая поиск возможностей роста на существующем рынке за счет новой продукции, требующей новой технологии — это стратегия:

а) развития продукта;

б) отсеечения лишнего;

в) вертикальной интеграции;

г) горизонтальной диверсификации.

27. «Дерево целей» — это иерархия целей, где каждая ниже цель являются:

а) средством реализации ближайшей выше расположенной цели;

б) способом отображения последовательности действий, которые необходимо осуществить для достижения главной цели;

в) графическим изображением функций, выполняемых различными структурными подразделениями организации;

г) правильные ответы а), б) и в);

д) правильные ответы а) и б)

28. Организация как функция управления — это:

а) разработка и использование стимулов к эффективному взаимодействию субъектов совместной деятельности.

б) наблюдение за процессами, происходящими сравнения параметров объекта с заданными и выявления отклонений.

в) составление планов с учетом стратегии и целей фирмы, ее производственного профиля и специфики деятельности на рынке.

г) создание такой структуры предприятия, дает возможность эффективной и совместной работы персонала для достижения общих целей.

13. Управленческие полномочия — это:

а) Реальная возможность использовать ресурсы организации и действовать.

б) Совокупность официально предоставленных прав и обязанностей самостоятельно принимать решения, отдавать распоряжения, совершать те или иные действия в интересах организации.

в) Обязательства работника выполнять задачи, свойственные занимаемой им должности и отвечать за результаты своей деятельности.

г) Обязательства отвечать за выполнение задачи результаты труда подчиненных ему работников.

30. Функциональная структура управления строится на:

а) иерархии органов, обеспечивающих выполнение каждой функции управления на всех уровнях.

б) иерархии органов, осуществляющих контроль.

в) иерархии органов, координирующих деятельность.

г) все ответы неверны.

д) управлении средними и малыми организациями.

ТЕСТ 2.

1. Основные функции кадровой службы современного предприятия (выберите один вариант):

а) найм и увольнение рабочей силы, ведение делопроизводства;

б) планирование, организация, координирование, стимулирование, контроль, выработка кадровой политики, текущая работа с кадрами;

в) расчет численности, организация, нормирование и оплата труда, планирование затрат на рабочую силу, организация соц. обеспечения.

2. Перечислите основные задачи подразделения развития персонала, входящего в СУП.

3. Превентивная кадровая политика характеризуется (выберите правильный вариант):

а) руководство организации не имеет выраженной программы действий в отношении персонала; отсутствует прогноз кадровых потребностей, средств оценки труда и персонала, диагностики кадровой ситуации;

б) руководство предприятия осуществляет контроль над симптомами негативного состояния в работе с персоналом, причинами и ситуацией развития кризиса; кадровая служба предприятия располагает средствами диагностики существующей ситуации, однако отсутствует система среднесрочного прогнозирования;

в) руководство фирмы имеет обоснованные прогнозы развития ситуации, однако не имеет средств для влияния на нее; кадровая служба располагает средствами диагностики персонала, средствами прогнозирования кадровой ситуации, однако не разрабатываются целевые программы;

г) руководство имеет не только прогноза, но и средства воздействия на ситуацию.

4. Выберите из предложенных основные характеристики открытой кадровой политики

а) организация прозрачна для потенциальных сотрудников на любом уровне;

б) применяется набор персонала на ведущие должности с рынка труда при наличии у кандидата необходимой квалификации;

в) организация ориентируется на внутренний найм из числа своих сотрудников или их рекомендации для новых сотрудников;

г) организация тщательно сохраняет такую корпоративную атмосферу, которая позволяет в отсутствие детальной регламентации процедур работы с персоналом управлять им через систему правил и норм;

д) постоянное инновационное воздействие со стороны новых сотрудников.

5. Цели кадрового планирования (выберите правильные варианты):

а) обеспечение производственного процесса организации персоналом с учетом необходимой численности и качества;

б) эффективная организация работы с персоналом как в краткосрочном (комплектование персонала), так и в долгосрочном (развитие персонала) аспектах;

в) организация работы службы управления персоналом.

Контролируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1-12.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

**КОМПЛЕКТ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ
ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.08 Гостиничный менеджмент**

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.

Критерии оценки знаний при сдаче дифференцированного зачета

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.

Список учебной 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>