


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  
 В.В. Екимова  
« 30 » 08 2020 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.О.13 Гостиничный менеджмент

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

Форма обучения ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Кафедра-разработчик рабочей программы СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/К П (час)	РГР (час)	Форма промежут.контроля (экз/зачет)/(контроль, час)
<b>ОФО</b>								
5/3	108/3	16	32		59,75			Зачет с оценкой (0,25)
Итого	108/3	16	32		59,75			Зачет с оценкой (0,25)
<b>ЗФО</b>								
4	108/3	6	8		90			Зачет с оценкой (4)
Итого	108/3	6	8		90			Зачет с оценкой (4)

Анапа 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Гостиничный менеджмент» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:



\_\_\_\_\_ Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам.директора ГК «Альбатрос»

(внешний эксперт)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА  
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма  
Протокол №   1   от «   30   »   08     20     20   г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Стародуб К.А. /  
/подпись/ /Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол №   1   от «   30   »   08     20     20   г.

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

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2021г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: Без изменений

Заведующий кафедрой

  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

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

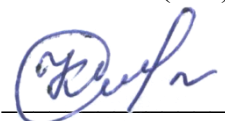
  
подпись

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.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗ ++ .....	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 .....	23
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине .....	26
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ .....	28
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	28
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине .....	33
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	34
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	35
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	37

## 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;

-познакомить 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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.О.13 «Гостиничный менеджмент» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» Обязательная часть.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
<b>Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)</b>			
Управление	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 Б3.О.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.О.02(Д) Защита

			ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
--	--	--	---

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)</b>			
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениям и организаций сферы	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><b>Знать:</b> особенности управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Уметь:</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Владеть:</b> навыками управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p><b>Знать:</b> основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Уметь:</b> применять основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Владеть:</b> основными методами и приемами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

#### Количество часов по учебному плану (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов  
Всего часов – 108, из них: лекции – 16 часов, практические занятия – 32 часа,  
самостоятельная работа – 59,75 часов, контроль – 0,25 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО						
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль	
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	9	1	2	-	6		
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	14	2	4	-	8		
3	Структура управления гостиничным предприятием	14	2	4	-	8		
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	11	1	2	-	8		
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	12	2	4	-	6		
6	Стили руководства гостиничной организацией	12	2	4	-	6		
7	Личность, власть и авторитет менеджера	12	2	4	-	6		
8	Управленческие решения	12	2	4	-	6		
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	11,75	2	4	-	5,75		
	Зачет с оценкой	0,25					0,25	
ВСЕГО:		108	16	32		59,75	0,25	
ИТОГО:		108						

**Количество часов по учебному плану  
(заочная форма обучения)**

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.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
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	
	Зачет с оценкой	4					4
<b>ВСЕГО:</b>		<b>108</b>	<b>6</b>	<b>8</b>		<b>90</b>	<b>4</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>108</b>					



#### 4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	1	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	2	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	ОПК-2	1,2,3, 4,5
3	Структура управления гостиничным предприятием	2	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	ОПК-2	1,2,3, 4,5

			организационных структур.		
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	1	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	2	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
6	Стили руководства гостиничной организацией	2	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
7	Личность, власть и авторитет менеджера	2	Качество менеджера, работа менеджера Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера Понятие власти. Способы реализации власти.	ОПК-2	1,2,3, 4,5

			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	2	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	2	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
	Итого	16			

#### 4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	0,5	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	1,0	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	ОПК-2	1,2,3, 4,5
3	Структура управления гостиничным предприятием	1,0	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	ОПК-2	1,2,3, 4,5

			организационных структур.		
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	0,5	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	0,5	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
6	Стили руководства гостиничной организацией	0,5	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
7	Личность, власть и авторитет менеджера	0,5	Качество менеджера, работа менеджера Квалификационные требования к менеджерам в различных странах. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера Понятие власти. Способы реализации власти.	ОПК-2	1,2,3, 4,5

			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	1,0	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	0,5	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.	ОПК-2	1,2,3, 4,5
	Итого	6			

#### 4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
-------	---	-------------	----------------------------	-----------------	----------------------

1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	2	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Особенности управленческого труда в гостеприимстве. 2. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления предприятием Структура менеджмента туризма. 3. Отличительные черты деятельности гостиничных организаций от др. предприятий. 4. Особенности гостиничных услуг.	ОПК-2	1,2,3,4,5
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	4	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 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.	ОПК-2	1,2,3,4,5
3.	Структура управления гостиничным предприятием	4	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Особенности гостеприимства как объекта управления 2. Понятие структуры управления, ее элементы и их характеристики. 3. Типы организационных структур. Их преимущества и недостатки. 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.	ОПК-2	1,2,3,4,5

4.	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	2	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функции менеджмента как основной компонент управления гостиничной организацией.</li> <li>2. Классификация функций менеджмента.</li> <li>3. Планирование, виды планирования стратегическое и текущее планирование, особенности оперативного планирования, риск-менеджмент.</li> <li>4. Организационная функция. Мотивация. Содержательные и процессуальные теории мотивации.</li> </ol>	ОПК-2	1,2,3,4,5
5.	Методы менеджмента в гостеприимстве	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность методов управления: их направленность, содержание и организационная форма.</li> <li>2. Виды организационно-административных методов. Типы подчинения.</li> <li>3. Характеристика экономических методов</li> <li>4. Социально-психологические методы. Их отличия.</li> </ol>	ОПК-2	1,2,3,4,5
6.	Стили руководства гостиничной организацией	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и характеристика одномерных стилей руководства.</li> <li>2. Многомерные стили управления. Управленческая решетка ГРИД.</li> <li>3. Типы управления: характеристика и отличительные особенности.</li> <li>4. Основные элементы управления: инициативность, информированность, разрешение конфликтных ситуаций, принятие решений.</li> <li>5. Зависимость элементов управления от основных типов управления.</li> </ol>	ОПК-2	1,2,3,4,5
7.	Личность, власть и авторитет менеджера	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Качество менеджера, сущность работы менеджера</li> <li>2. Квалификационные требования к менеджерам в различных странах.</li> <li>3. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера</li> </ol>	ОПК-2	1,2,3,4,5



			<p>4. Понятие власти, способы реализации власти, формы власти.</p> <p>5. Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного.</p> <p>6. Понятие авторитета менеджера и его основные источники.</p> <p>7. Разновидности ложного авторитета.</p>		
8	Управленческие решения	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Сущность и классификация управленческих решений.</p> <p>2. Основные этапы принятия управленческих решений.</p> <p>3. Методы принятия решений.</p> <p>4. Условия эффективности принятия управленческих решений.</p> <p>5. Организация и контроль за исполнением решений.</p>	ОПК-2	1,2,3,4,5
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	4	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></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 лично-деловым качествам менеджера.</p> <p>6. Планирование деловой карьеры</p> <p>7. Особенности управления конфликтами в гостеприимстве.</p> <p>Деловая игра «Шантаж»</p>	ОПК-2	1,2,3,4,5
	Итого	32			

#### 4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

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

			управления 4. Проектирование организационных структур: основные этапы.		
4.	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	1	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 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.	ОПК-2	1,2,3,4,5
5.	Методы менеджмента в гостеприимстве	1	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 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.	ОПК-2	1,2,3,4,5
6.	Стили руководства гостиничной организацией	1	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 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.	ОПК-2	1,2,3,4,5
7.	Личность, власть и авторитет менеджера	1	<b>Вопросы для обсуждения:</b> 1. Качество менеджера, сущность работы менеджера 2. Квалификационные	ОПК-2	1,2,3,4,5

			<p>требования к менеджерам в различных странах.</p> <p>3. Модель современного менеджера. Инновационная программа менеджера</p> <p>4. Понятие власти, способы реализации власти, формы власти.</p> <p>5. Способы осуществления власти в зависимости от темперамента подчиненного.</p> <p>6. Понятие авторитета менеджера и его основные источники.</p> <p>7. Разновидности ложного авторитета.</p>		
8	Управленческие решения	1	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></p> <p>1. Сущность и классификация управленческих решений.</p> <p>2. Основные этапы принятия управленческих решений.</p> <p>3. Методы принятия решений.</p> <p>4. Условия эффективности принятия управленческих решений.</p> <p>5. Организация и контроль за исполнением решений.</p>	ОПК-2	1,2,3,4,5
9	Менеджмент персонала гостиничной организации	1	<p><b>Вопросы для обсуждения:</b></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 лично-деловым качествам менеджера.</p> <p>6. Планирование деловой карьеры</p> <p>7. Особенности управления конфликтами в гостеприимстве.</p> <p>8. Деловая игра «Шантаж»</p>	ОПК-2	1,2,3,4,5
	Итого	8			

#### 4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	6	Подготовка к семинарскому занятию, составление конспекта	ОПК-2	1,2,3,4,5
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	8	Управленческое обследование сильных и слабых сторон туристского предприятия (SWOT анализ)	ОПК-2	1,2,3,4,5
3	Структура управления гостиничным предприятием	8	Подготовка к семинарскому занятию и контрольной работе по теме	ОПК-2	1,2,3,4,5
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	8	Исследование мотивации сотрудников туристических фирм (подбор и обработка методик)	ОПК-2	1,2,3,4,5
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	6	Составление опорного конспекта	ОПК-2	1,2,3,4,5
6	Стили руководства гостиничной организацией	6	Подбор и отработка методик для выявления стилей руководства	ОПК-2	1,2,3,4,5
7	Личность, власть и авторитет менеджера	6	Подготовка сообщений по темам «Личность, власть и авторитет менеджера», «Лидерство в гостиничной организации»	ОПК-2	1,2,3,4,5
8	Управленческие решения	6	Решение ситуационных задач с использованием различных методов принятия управленческих решений	ОПК-2	1,2,3,4,5
9	Менеджмент персонала гостиничной	5,75	Подготовка к деловой игре по теме «Прием на работу» (Подготовка к собеседованию в	ОПК-2	1,2,3,4,5

	организации		качестве интервьюера, написание резюме, изучение требований к должности, заполнение личной спецификации)		
	Итого	59,75			

#### 4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Эволюция менеджмента гостеприимства и основные этапы его развития	10	Составление конспекта	ОПК-2	1,2,3,4,5
2	Внутренняя и внешняя среда гостиничной организации	10	Управленческое обследование сильных и слабых сторон туристского предприятия (SWOT анализ)	ОПК-2	1,2,3,4,5
3	Структура управления гостиничным предприятием	10	Подготовка к семинарскому занятию и контрольной работе по теме	ОПК-2	1,2,3,4,5
4	Функции и принципы менеджмента в гостеприимстве	10	Исследование мотивации сотрудников туристических фирм (подбор и обработка методик)	ОПК-2	1,2,3,4,5
5	Методы менеджмента в гостеприимстве	10	Составление опорного конспекта	ОПК-2	1,2,3,4,5
6	Стили руководства гостиничной организацией	10	Подбор и отработка методик для выявления стилей руководства	ОПК-2	1,2,3,4,5
7	Личность, власть и авторитет менеджера	10	Подготовка сообщений по темам «Личность, власть и авторитет менеджера», «Лидерство в гостиничной организации»	ОПК-2	1,2,3,4,5
8	Управленческие решения	10	Решение ситуационных задач с использованием различных методов принятия управленческих решений	ОПК-2	1,2,3,4,5

9	Менеджмент персонала гостиничной организации	10	Подготовка к деловой игре по теме «Прием на работу» (Подготовка к собеседованию в качестве интервьюера, написание резюме, изучение требований к должности, заполнение личной спецификации)	ОПК-2	1,2,3,4,5
	Итого	90			

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

В рамках дисциплины «Гостиничный менеджмент» предусматривается использование в учебном процессе таких активных и интерактивных форм проведения занятий, как деловые и ситуационно-ролевые игры, разбор конкретных ситуаций в сфере туризма и сервиса, внеаудиторную работу студентов.

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на очной форме обучения составляет 18 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Практические занятия	Управленческие решения	Решение конкретных ситуаций «Выбор поощрения», ситуационно-ролевая игра «Распределение окладов в туристической фирме», Деловая игра «Построение карьерограммы»	ОПК-2	4
Практические занятия	Менеджмент персонала гостиничной организации	Деловая игра «Прием на работу», ролевые игры, конкретные ситуации	ОПК-2	4
Практические занятия	Деловое общение. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	Ролевая игра «Переговоры»	ОПК-2	4
Практические занятия	Управление конфликтами и стрессами в гостеприимстве	Ситуационно-ролевая игра «Жалоба», Ситуационно-	ОПК-2	2

		ролевая игра «Шантаж»,		
Практические занятия	Управленческие решения	Решение конкретных ситуаций «Выбор поощрения», ситуационно-ролевая игра «Распределение окладов в туристической фирме»	ОПК-2	4
<b>Итого:</b>	<b>18 часов</b>			

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

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Практические занятия	Менеджмент персонала гостиничной организации	Деловая игра «Прием на работу», ролевые игры, конкретные ситуации	ОПК-2	2
Практические занятия	Деловое общение. Организация и проведение деловых совещаний и переговоров	Ролевая игра «Переговоры»	ОПК-2	2
Практические занятия	Управление конфликтами и стрессами в гостеприимстве	Ситуационно-ролевая игра «Жалоба», Ситуационно-ролевая игра «Шантаж»,	ОПК-2	2
Практические занятия	Управленческие решения	Решение конкретных ситуаций «Выбор поощрения», ситуационно-ролевая игра «Распределение окладов в туристической фирме»	ОПК-2	2
<b>Итого:</b>	<b>8 часов</b>			



## **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 и информационные справочные системы**

Источником дополнительной информации для студентов могут выступать следующие Интернет-ресурсы:

- 1) [www.amr.ru](http://www.amr.ru) (портал «Ассоциация менеджеров»)
- 2) <http://www.bcr.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](http://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](http://www.sprb.amr.ru) (портал «Социальные программы российского бизнеса»)

### **4.2.3 Нормативные документы**

1. 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> – (20.08.2019)

2. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

### **4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал ФГБОУ ВО «СГУ» в городе Анапе Краснодарского края обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной

собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

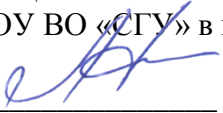
1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки

  
подпись

ФИО

Кузнецова Л.Н.

#### **4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения контрольного опроса; теста, защиты доклада, контрольной работы, кейс-задания. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы к контрольному опросу (собеседование);
- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- кейс-задания;
- тематика докладов
- вопросы к зачету.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

#### **Перечень вопросов к зачету (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**

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины, составляют:

1. Требования к написанию доклада;
2. Требования к контрольной работе;
3. Требования к выполнению кейс-задания;
4. Требования к выполнению тестового задания;
5. Требования к контрольному опросу
6. Требования к сдаче экзамена.

#### **Требования к написанию доклада**

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

#### **Требования к контрольной работе**

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

### **Требования к выполнению кейс-задания**

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения по дисциплине «Гостиничный менеджмент» – продемонстрировать навыки принятия решений в ситуации, приближенной к реальной. При использовании кейсового метода подбирается соответствующий теме исследования реальный материал. Обучающиеся должны решить поставленную задачу и получить реакцию окружающих на свои действия. При этом нужно понимать, что возможны различные решения задачи. Обучающиеся должны понимать с самого начала, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска принятия необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу. Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице:

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1.Подбирает кейс 2.Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки 3.Разрабатывает сценарий занятия	1.Получает кейс и список рекомендуемой литературы 2.Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	1.Организует предварительное обсуждение кейса 2.Делит группу на подгруппы 3.Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями	1.Задает вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы 2.Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие 3.Принимает или участвует в принятии решений
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы	1.Составляет письменный отчет о занятии по данной теме 2.Составляет общий отчет по решению кейса

Кейсовый метод позволяет решать следующие задачи:

- принимать верные решения в условиях неопределенности;
- разрабатывать алгоритм принятия решения;
- овладевать навыками исследования ситуации, отбросив второстепенные факторы;
- разрабатывать план действий, ориентированных на намеченный результат;

- применять полученные теоретические знания, в том числе при изучении других дисциплин (менеджмент, статистика, экономика и др.), для решения практических задач;
- учитывать точки зрения других специалистов на рассматриваемую проблему при принятии окончательного решения.

В кейсе рассматривается конкретная ситуация, отражающая положение предприятия за какой-либо промежуток времени. В описание кейса включаются основные случаи, факты, решения, принимавшиеся в течение указанного времени. Причем ситуация может отражать как комплексную проблему, так и какую-либо частную реальную задачу.

Кейс может быть составлен на основании обобщенного опыта, т. е. может не отражать деятельность конкретного предприятия. Однако нужно помнить, что такие «кабинетные» кейсы могут не восприниматься аудиторией. Поэтому кейс в любом случае должен содержать максимально реальную картину и несколько конкретных фактов, тогда изложение реальных и вымышленных событий сотрет различия между ними.

Как правило, информация не представляет полного описания (биографию) деятельности предприятия, а скорее носит ориентирующий характер. Поэтому для построения логичной модели, необходимой при принятии обоснованного решения, допускается дополнять кейс данными, которые, по мнению участников, могли иметь место в действительности. Таким образом, не только фиксирует рассматриваемый случай, но и вникает в него до такой степени, что может прогнозировать и демонстрировать то, что пропущено в кейсе.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели. Кейс может быть коротким или длинным, может излагаться конкретно или обобщенно. Что касается цифрового материала, то его должно быть достаточно для выполнения необходимых расчетов. Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему, и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории – это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

5. Процесс устаревания. Большинство кейсов постепенно устаревают, поскольку новая ситуация требует новых подходов. Кейсы, основанные на истории, хорошо слушаются, но работа с ними происходит неактивно, поскольку «это было уже давно». Проблемы, рассмотренные в кейсе, должны быть актуальны для сегодняшнего дня.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Непосредственную работу учебной группы с кейсом можно организовать двумя способами:

- каждой подгруппе дается отдельный кейс по тематике, которую выбирают самостоятельно;

– все подгруппы работают над одним и тем же кейсом, конкурируя между собой в поиске оптимального решения.

Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников. Во время занятий происходят обсуждение и обмен информацией по каждой теме.

На разработку одной темы требуется, как правило, четыре часа практических занятий, но в соответствии с учебной программой на практические (семинарские) занятия выделяется 18 часов, поэтому отдельные темы прорабатывается только в течение двух часов. В этом плане возрастает роль внеаудиторной работы и организации контроля над ней со стороны преподавателя.

Работа начинается со знакомства с ситуационной задачей. Самостоятельно в течение 20 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия. В аудитории подгруппы располагаются по возможности на достаточном удалении – чтобы не мешать друг другу. Преподаватель более подробно объясняет цели работы, формы текущего контроля и то, в каком виде должен быть оформлен отчет о работе. В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии со стандартом.

#### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования, следующие:

– связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

– объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

– справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

– гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается



вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

#### **Требования по подготовке к устному опросу (собеседованию, контрольному опросу)**

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов.

В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение.

При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

#### **Требования к сдаче зачета**

Зачет является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение зачета организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

### **5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) 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:

- наличие помещений для курсового проектирования;  
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;  
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;

- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьезное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### 5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 202 для проведения занятий лекционного типа	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: ноутбук «Lenovo».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитории 301 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и проведения промежуточной аттестации	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, техническими средствами обучения: Нетбук «HP» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомэгнитофон «Sony».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Acer» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные

		<p>лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).</p> <p>Программа EхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.).</p> <p>АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p> <p>ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	--	---

**Приложение к рабочей программе дисциплины**  
**«Гостиничный менеджмент»**  
 43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр  
 профиль «Гостиничная деятельность»

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины  
**Б1.О.13 Гостиничный менеджмент**

**Блок 1 «Дисциплины (модули)», Обязательная часть учебного плана**

**Очная, заочная**

Составитель аннотации – Белоцерковская Н.В., к.п.н., доцент кафедры СКС иТ

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)</b>	3/108
<b>Цель изучения дисциплины</b>	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
<b>Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)</b>	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
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	ОПК-2
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	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 и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины</b>	Б1.О.21 Введение в индустрию гостеприимства
<b>Образовательные технологии</b>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
<b>Формы текущего контроля успеваемости</b>	Контрольная работа, доклад, тестирование, контрольный опрос, кейс-задачи
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)</b>	Зачет