

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчики:

Митченкова Н.И. - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии экономики, туризма и гостеприимства.

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко



СОДЕРЖАНИЕ

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	4
1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2. Информационное обеспечение обучения	11
3.3.Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа учебная дисциплина ОПЦ. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель общеобразовательной дисциплины «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» - формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков, позволяющих проводить анализ внешней и внутренней среды предприятий туризма и гостеприимства, принимать управленческие решения, формировать структуры управления предприятиями туризма и гостеприимства, осуществлять функции менеджмента на предприятиях туризма и гостеприимства

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб	– определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий туризма и гостеприимства; – принимать активное участие в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной работы, презентуя профессиональные задачи; – работать в команде и коллективе; – решать конфликтные и чрезвычайные ситуации, возникающие в процессе предоставления услуг потребителям на предприятиях туризма и гостеприимства; – управлять человеческими ресурсами на предприятиях туризма и гостеприимства; оформлять документацию при оказании услуг потребителям на предприятиях туризма и гостеприимства;	– законодательство российской федерации в области предоставления услуг предприятиями туризма и гостеприимства; – структуру менеджмента предприятий туризма и гостеприимства; – стили и методы управления персоналом предприятий туризма и гостеприимства; – концепции менеджмента и модели управления предприятиями туризма и гостеприимства; – показатели профессионального уровня персонала; – основы качественного сервиса и способы повышения уровня обслуживания потребителей предприятий туризма и сервиса; виды и функции уровней управления;

предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.		
---	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	112
в том числе:	
теоретические занятия	54
практические занятия	44
консультация	2
<i>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</i>	<i>6</i>
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Формируемые компетенции
1	2	3	4
4 семестр			
Раздел 1 Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства			
Тема 1.1 Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	20	ОК 01-02 ОК 04-06 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.2.
	Лекции, теоретические занятия	12	
	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.	2	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.	2	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.	2	
	Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	2	
	Практические занятия	8	
	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале служб.	2	
	Составление графиков выхода на работу.	2	
	Разработка организационной структуры гостиницы.(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).	2	
	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении	2	

	организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.		
Тема 1.2 Особенности делового общения в управленческой деятельности	Содержание учебного материала	18	ОК 01-02 ОК 04-06 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.2.
	Лекции, теоретические занятия	8	
	Деловая беседа, основные методы и техники аргументации	2	
	Деловые переговоры и дискуссии	2	
	Деловые совещания и собрания	2	
	Прием подчиненных, общение с коллегами и руководством	2	
	Практические занятия	10	
	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале.	2	
	Деловая игра «Производственное совещание».	2	
	Памятка – параметры деловой оценки сотрудников гостиницы	2	
	Организация и классификация деловых совещаний	2	
	Деловая игра - Этика и этикет делового общения	2	
	5 семестр		
Раздел 2 Особенности управления ресурсами предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 2.1 Особенности менеджмента на предприятиях туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	18	ОК 01-02 ОК 04-06 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.2.
	Лекции, теоретические занятия	12	
	Концепции менеджмента: сущность, цели и задачи. Философия и методология менеджмента и управления ресурсами предприятий. Виды ресурсов.	2	
	Человеческие ресурсы предприятий туризма и гостеприимства. Требования к уровню компетенций разных должностных позиций. Кадровый потенциал предприятия: Hard и Soft skills в индустрии туризма и гостеприимства, их роль в повышении качества обслуживания потребителей услуг.	2	
	Способы и методы управления персоналом. Психологические и социальные аспекты менеджмента персонала. Роль менеджера в управлении работой сотрудников различных департаментов предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Личность, власть и авторитет менеджера (управляющего) предприятием туризма и гостеприимства. Виды и формы власти и их использование в практике управления человеческими ресурсами. Основы лидерства.	2	

	Стили управления в менеджменте: характеристика основных стилей. Модели взаимодействия руководства с подчиненными.	2	
	Управленческая решетка Р.Блейка и Дж.Мутон (ГРИД). Способы совершенствования стиля руководства менеджмента предприятия туризма и гостеприимства.	2	
	Практические занятия	6	
	Анализ кадрового потенциала предприятия туризма и гостеприимства.	2	
	Анализ модели взаимодействия руководства предприятия с подчиненными.	2	
	Решение практических кейсов и задач.	2	
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентации и доклада на тему: «Особенности индустрии туризма и гостеприимства, как объекта управления»		2	
Тема 2.2 Менеджмент персонала предприятия туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	32	ОК 01-02 ОК 04-06 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.2.
	Лекции, теоретические занятия	18	
	Кадры, как важнейшее звено в структуре предприятия туризма и гостеприимства. Классификация кадров на предприятиях туризма и гостеприимства: категории работников. Отдел кадров/ отдел по работе с персоналом: структура, цели, задачи и функции.	2	
	Принципы функционирования отдела кадров на предприятиях туризма и гостеприимства. Должностные инструкции сотрудников отдела кадров.	2	
	Особенности кадровой политики на предприятиях туризма и гостеприимства. Система управления трудовыми ресурсами гостиничного предприятия.	2	
	Особенности поиска, подбора и найма персонала. Работа с информационными ресурсами, составление вакансий, анализ резюме, проведение собеседований.	2	
	Адаптация новых сотрудников. Проведение welcome-тренингов для погружения и адаптации на рабочем месте. Принципы разработки вводных тренингов для нового персонала.	2	
	Организация обучения персонала предприятий туризма и гостеприимства: методы обучения. Разработка и проведение тренингов. Повышение квалификации и переподготовка сотрудников. Контроль результатов.	2	
	Особенности мотивации персонала на предприятиях туризма и гостеприимства. Разработка и реализация системы мотивации сотрудников. Анализ результатов и их влияние на качество обслуживания потребителей.	2	
	Движение персонала. Особенности работы по переводу, повышению, увольнению сотрудников. Анализ текучести кадров и пути ее снижения.	2	
	Контроль качества работы персонала предприятий туризма и гостеприимства. Внешний и внутренний аудит качества обслуживания потребителей.	2	
	Практические занятия	14	

	Разработка должностной инструкции сотрудника отдела кадров для предприятия туризма (предприятия гостеприимства).	2	
	Составление текста вакансий для предприятия туризма (предприятия гостеприимства).	2	
	Разработка и проведение собеседования для кандидата на должности для предприятия туризма (предприятия гостеприимства).	2	
	Разработка welcome-тренинга для персонала предприятия туризма (предприятия гостеприимства).	2	
	Разработка тематических обучающих тренингов для персонала предприятия туризма (предприятия гостеприимства).	2	
	Разработка системы мотивации персонала предприятия туризма (предприятия гостеприимства).	2	
	Разработка чек-листов для оценки качества работы персонала различных департаментов предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада и презентации на тему: «Тренинг, его этапы, функции и роль для уровня качества обслуживания потребителей услуг»		2	ОК 01-02 ОК 04-06 ОК 09 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.2.
Тема 2.3 Менеджмент в проектировании и развитии предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	10	
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Проектирование предприятия туризма и гостеприимства. Концепции предприятий, определение рекреационного потенциала. Управление этапами создания проекта.	2	
	Бизнес-планирование в туризме и гостеприимстве. Технологии анализа направлений развития предприятий.	2	
	Практические занятия	6	
	Разработка концепции предприятия туризма и гостеприимства. Разработка структуры бизнес-плана.	4	
Самостоятельная работа обучающихся Подготовка доклада и презентации на тему: «Start-up предприятия туризма и гостеприимства, бренд и корпоративный стиль».		2	
Консультация к экзамену		2	
Промежуточная аттестация - экзамен		6	
Всего		112	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (учебники, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа, проектор, калькуляторы.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15997-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523607>

2. Управление персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П. Э. Шлендер, В. В. Лукашевич, В. Д. Мостова [и др.] ; под редакцией П. Э. Шлендер. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. — 319 с. — ISBN 5-238-00909-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71073.html>

3. 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, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916>

4. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814>

5. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530536>

Дополнительная литература:

1. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. — 191 с. — ISBN 5-238-00873-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71078.html>

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

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

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

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

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

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

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в форме экзамена

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи Экзамен
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Практическая работа Кейсы Ситуационные задачи Экзамен

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

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

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

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

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

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по учебной дисциплине

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.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации по ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве:

1. Менеджмент: понятие, цели, задачи и функции.
2. История зарождения менеджмента, как науки.
3. Особенности и этапы становления менеджмента в России и за рубежом.
4. Особенности индустрии туризма и гостеприимства, как объекта управления.
5. Структура управления предприятием туризма и гостеприимства: виды структур.
6. Система управления предприятиями туризма и гостеприимства.
7. Виды топ-менеджмента на предприятиях туризма и гостеприимства.
8. Департаментизация на предприятиях туризма и гостеприимства, теория разделения труда.
9. Управленческие уровни и основные модели управления предприятиями.
10. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
11. Принципы менеджмента и их использование в работе предприятий туризма и гостеприимства.
12. Методы менеджмента и их применение в управлении предприятиями туризма и гостеприимства.
13. Стили управления предприятиями.
14. Функции и принципы управления. Классификация принципов управления.
15. Самоуправление и эффективный тайм-менеджмент.
16. Личность, власть и авторитет руководителя.
17. Управленческие решения и их виды.
18. Отбор, подбор и прием на работу персонала предприятий туризма и гостеприимства.
19. Собеседование, особенности проведения, стрессовое интервью.
20. Обучение и развитие персонала, повышение квалификации.
21. Отдел кадров: функции и структура.
22. Аттестация сотрудников и контроль выполнения своих обязанностей.
23. Мотивация персонала предприятия туризма и гостеприимства.
24. Цели и задачи кадровой политики предприятия туризма и гостеприимства.
25. Система управления человеческими ресурсами предприятия туризма и гостеприимства.
26. Качество труда, стандарты и требования.
27. Кадровая политика предприятия туризма и гостеприимства, использование человеческих ресурсов.
28. Классификация кадров на предприятиях туризма и гостеприимства: категории работников.
29. Работа с информационными ресурсами, составление вакансий, анализ резюме, проведение собеседований.
30. Адаптация новых сотрудников.
31. Организация обучения персонала предприятий туризма и гостеприимства: методы обучения.
32. Разработка и проведение тренингов: основные этапы и особенности реализации программы тренинга.
33. Принципы разработки вводных тренингов для нового персонала.
34. Движение персонала. Особенности работы по переводу, повышению, увольнению сотрудников.
35. Способы совершенствования стиля руководства менеджмента предприятия туризма и гостеприимства.
36. Психологические и социальные аспекты менеджмента персонала.
37. Роль менеджера в управлении работой сотрудников различных департаментов предприятий туризма и гостеприимства.
38. Кадровый потенциал предприятия.
39. Виды ресурсов предприятия туризма и гостеприимства.
40. Человеческие ресурсы предприятий туризма и гостеприимства.
41. Концепции менеджмента: сущность, цели и задачи.
42. Философия и методология менеджмента и управления ресурсами предприятий.

43. Модели взаимодействия руководства с подчиненными.
44. Управленческая решетка Р.Блейка и Дж.Мутон (ГРИД).
45. Проектирование предприятия туризма и гостеприимства: основные этапы.
46. Бизнес-план: структура и основные этапы его разработки.
47. Концепции проекта предприятия туризма и гостеприимства.
48. Использование теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.
49. Теория лидерства поведения менеджера.
50. Требования к управленческим кадрам на предприятиях туризма и гостеприимства.
51. Основные понятия и управленческие категории.
52. Цели и задачи менеджмента в развитии предприятий туризма и гостеприимства.
53. Психологические проблемы управления персоналом.
54. Трудовой договор и движение персонала.
55. Теории мотиваций А.Маслоу, Ф. Херцберга, МакКлеланда.
56. Использование теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.
57. Обучение нового персонала.
58. Способы контроля качества работы сотрудников предприятий туризма и гостеприимства.
59. Факторы, влияющие на доходы и расходы предприятия туризма и гостеприимства.
60. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.
61. Пирамида Парсонса.
62. Способы максимизации доходов гостиничного предприятия.
63. Оптимизация затрат гостиничного предприятия.
64. Стратегия увеличения прибыли предприятия при помощи ценообразования.
65. Стратегия сохранения продуктов и услуг предприятия для более дорогих клиентов.
66. Стратегия дифференциации рынка услуг.
67. Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве.
68. Инструменты контроля качества (стандарты операционных процедур, внутренний и внешний аудит бизнес-процессов предприятий туризма и гостеприимства).
69. Экономическая эффективность.
70. Ключевые показатели эффективности деятельности предприятий туризма и гостеприимства.