

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет»

**СОГЛАСОВАНО**  
Декан факультета туризма и сервиса  
Давыдович А.Р.  
2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по УРиКОД  
Иваненко А.В.  
2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Гостиничный менеджмент**

**Шифр и направление подготовки** 48.03.03 Гостиничное дело

**Квалификация (степень) выпускника** бакалавр

**Профиль подготовки бакалавра** Гостиничная деятельность

**Форма обучения** Очная

**Выпускающая кафедра** Гостиничного и ресторанного бизнеса

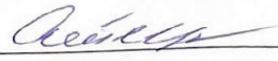
**Кафедра-разработчик рабочей программы** Экономики и финансов

**Год набора** 2023

| Семестр | Трудоем-<br>кость<br>(час./зет.) | Лекцион.<br>занятий,<br>(час.) | Практич.<br>занятий,<br>(час.) | Лаборат.<br>занятий,<br>(час.) | СРС,<br>(час.) | КР/КП | Форма<br>промежуточного<br>контроля<br>(экз./зачет) |
|---------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------------|-------|---|
| 5       | 108/3                            | 14                             | 28                             | -                              | 66             | -     | Зачет с оценкой                                     |
| Итого:  | 108/3                            | 14                             | 28                             | -                              | 66             | -     | Зачет с оценкой                                     |

Сочи 2023 г.

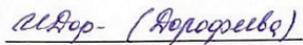
Лист согласования рабочей программы дисциплины «Гостиничный менеджмент»

Рабочую программу составили: Пашина М.А., д.э.н., доцент 

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой  Сердюкова Н.К.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ  (Дорожина)

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и  
методического обеспечения



  
Васильченко В.В.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

---

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой

---

---

подпись

Ф.И.О.

### 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Гостиничный менеджмент» является формирование у студентов основных знаний о теории и практике управления организацией сферы гостеприимства и ее структурными подразделениями в условиях конкуренции.

Задачи дисциплины;

- изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;
- дать представление о формировании науки об управлении, об основных научных школах и подходах к изучению управления;
- дать представление о процессном подходе к управлению, об основных функциях управления и подходах к их реализации в сфере гостеприимства;
- сформировать представление об организации как о сложной открытой системе; - рассмотреть управленческие решения в индустрии гостеприимства.

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», обязательной части учебного плана направления 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

| Код и наименование компетенции  | Дисциплины, участвующие в формировании компетенции   |
|---|--|
| <b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>   |  |
| <b>ОПК-2</b><br>Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Введение в индустрию гостеприимства<br>Управление персоналом гостиниц и ресторанов<br>Преддипломная практика |

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины приведены в таблице 2

Таблица 2 - Компетенции и индикаторы их достижения

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:   |
|--|--|--|
| <b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>  |  |  |
| ОПК-2<br>Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-2.1.<br>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | Знать цели и задачи, плановые показатели структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания (З-ОПК-2.1)<br>Уметь: формировать цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (У-ОПК-2.1)<br>Владеть: навыками управления структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (Н- ОПК-2.1) |

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения  | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:  |
|--------------------------------|---|---|
|                                | ОПК-2.2<br>Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | Знать: основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (З-ОПК-2.2)<br>Уметь: планировать, организовывать и координировать деятельность подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания (У-ОГ1К-22)<br>Владеть: навыками и методами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного |

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

| № раздела, темы | Наименование Тем дисциплины  | Всего часов | Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы |                      |                     |           |
|-----------------|--|-------------|---|----------------------|---------------------|-----------|
|                 |  |             | Лекции  | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС       |
| 1               | Темп 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией | 12          | 2   | 4                    | -                   | 10        |
| 2               | Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью                     | 12          | 2   | 4                    | -                   | 10        |
| 3               | Тема 3. Гостиничная организация как объект управления                          | 12          | 2   | 4                    | -                   | 10        |
| 4               | Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства                              | 12          | 2   | 4                    | -                   | 10        |
| 5               | Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации                     | 12          | 2   | 4                    | -                   | 10        |
| 6               | Тема 6. Психология менеджмента   | 12          | 2   | 4                    | -                   | 10        |
| 7               | Тема 7. Теории ситуационного подхода в гостиничном менеджменте                 | 12          | 2   | 4                    | -                   | 6         |
| 8               | Зачет с оценкой  | -           | -   | -                    | -                   | -         |
| <b>ИТОГО:</b>   |  | <b>108</b>  | <b>14</b>                                     | <b>28</b>            | <b>-</b>            | <b>66</b> |

#### 4.1.1. Лекционные занятия

| №<br>п/п | Наименование<br>темы дисциплины   | Краткое содержание  |
|----------|---|---|
| 1        | Тема 1.<br>Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией | 1.1. Содержание и основные понятия менеджмента. Значение менеджмента как вила деятельности в современных условиях.<br>1.2. Рыночная экономика и менеджмент.<br>1.3. Специфики гостиничного менеджмента.<br>1.4. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией.<br>1.5. Методы управления в сфере гостеприимства  |
| 2        | Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью                        | 2.1. Гостиничная деятельность как объект управления. Менеджмент в сфере гостеприимства.<br>2.2. Система организации и управления в туризме и гостиничном деле.<br>2.3. Использование основных положений научного менеджмента У. Тейлора и его последователей в управлении гостиничной организацией. Использование классического метода (А. Файоль) в управлении гостиничной организацией. Использование психологии в управлении гостиничной организацией (школа человеческих отношений и школа поведенческих наук).<br>2.4. Подходы к управлению гостиничной организацией. Маркетинговая концепция управления гостиничной организацией.<br>2.5. Разнообразие современных моделей менеджмента. |
| 3        | Тема 3.<br>Гостиничная организация как объект управления                          | 3.1. Понятие и классификация организаций. Специфика организаций, функционирующих в сфере гостеприимства.<br>3.2. Внутренняя среда организации и классификация ее факторов. Цели организации, структура организации, задачи, технологии, персонал как факторы внутренней среды. Модель 7-С МакКинси.<br>3.3. Внешняя среда гостиничной организации и классификация ее факторов. Характеристика состояния внешней среды. Анализ и оценка состояния внешней среды гостиничной организации  |
| 4        | Тема 4.<br>Функции управления в сфере гостеприимства                              | 4.1. Понятие и классификация функций управления. Общие функции управления. Конкретные функции управления. Подходы к выделению общих и конкретных функций менеджмента.<br>4.2. Планирование как функция управления Понятие, виды, этапы, принципы планирования.<br>4.3. Организация как функция управления. Понятие, задачи, этапы, принципы осуществления функции организации.<br>4.4. Функция мотивации. Взаимосвязь мотивации с другими функциями и процессами менеджмента<br>4.5. Функция контроля. Понятие и состав функции контроля. Виды контроля. Этапы функции контроля.<br>4.6. Типы организационных структур гостиничных  |
| 5        | Тема 5.   | 5.1. Управленческие решения. Понятие, классификация   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | Организационные процессы в гостиничной организации             | управленческих решений и требования к ним.<br>5.2. Этапы и принципы разработки управленческого решения в гостиничной организации.<br>5.3. Условия и факторы качества управленческих решений. Организация контроль исполнения управленческих решений.<br>5.4. Классификация методов принятия управленческих решений. Методы прогнозирования управленческих решений в гостиничной организации<br>5.5. Основные методы анализа альтернатив Методы обоснования экономической эффективности управленческих решений в гостиничной организации |
| 6 | Тема 6. Психология менеджмента                                 | 6.1. Руководство; власть и личное влияние<br>6.2. Лидерство и руководство личностный и поведенческий подход.<br>6.3. Виды и основные характеристики групп.<br>6.4. Взаимодействие личности и группы. Межгрупповое взаимодействие Эффективность деятельности группы<br>6.5. Управление стрессами в гостиничной сфере   |
| 7 | Тема 7. Теории ситуационного подхода в гостиничном менеджменте | 7.1. Управление организационными изменениями.<br>7.2. Теории ситуационного подхода к стилю руководителя.<br>7.3. Управление конфликтами. Природа, типы в причины конфликта.<br>7.4. Управление конфликтной ситуацией.<br>7.5. Делегирование полномочий как составная часть функции организации Координация как составная часть функции организации.   |

#### 4.1.2. Практические занятия

| № п/п | Наименование темы дисциплины   | Краткое содержание  |
|-------|--|---|
| 1     | Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией | Контрольный опрос по теме 1. Доклады-презентации, тесты   |
| 2     | Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью                     | Контрольный опрос по теме 2 Доклады-презентации, тесты    |
| 3     | Тема 3. Гостиничная организация как объект управления                          | Контрольный опрос по теме 3. Доклады – презентации, тесты |
| 4     | Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства                              | Контрольный опрос по теме 4. Доклады –презентации, тесты  |
| 5     | Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации                     | Контрольный опрос по теме 5. Круглый стол                 |
| 6     | Тема 6. Психология менеджмента   | Контрольный опрос по теме 6. Доклады – презентации, тесты |
| 7     | Тема 7. Теории ситуационного подхода в гостиничном менеджменте                 | Контрольный опрос по теме 7 Доклады-презентации, тесты    |

#### 4.1.3. Лабораторные занятия - не предусмотрены

#### 4.1.4. Самостоятельная работа студента

| № п/п | Наименование темы дисциплины   | Вид СРС   |
|-------|--|---|
| 1     | Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией | Подготовка к контрольному опросу по теме 1.<br>Подготовка докладов – презентаций по теме 1<br>Выполнение тестов |
| 2     | Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью                     | Подготовка к контрольному опросу по теме 2.<br>Подготовка докладов-презентаций по теме 2<br>Выполнение тестов   |
| 3     | Тема 3. Гостиничная организация как объект управления                          | Подготовка к контрольному опросу по теме 3.<br>Подготовка докладов – презентаций по теме 3<br>Выполнение тестов |
| 4     | Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства                              | Подготовка к контрольному опросу по теме 4.<br>Подготовка докладов – презентаций по теме 4<br>Выполнение тестов |
| 5     | Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации                     | Подготовка к контрольному опросу по теме 5.<br>Круглый стол по темам дисциплины                                 |
| 6     | Тема 6. Психология менеджмента   | Подготовка к контрольному опросу по теме 6.<br>Подготовка докладов – презентаций по теме 6<br>Выполнение тестов |
| 7     | Тема 7. Теории ситуационного подхода в гостиничном менеджменте                 | Подготовка к контрольному опросу по теме 7.<br>Доклады-презентации<br>Выполнение тестов                         |

#### 4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

##### 4.2.1. Литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9062.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Жуков, Б. М. Организационное проектирование в системе менеджмента : учебное пособие / Б. М. Жуков, В. П. Басенко, А. А. Романов. — Москва : Академия естествознания, Южный институт менеджмента, 2010. — 310 с. — ISBN 978-5-91327-116-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9555.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/939.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

- Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129205.html> (дата обращения: 28.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### 4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

| №                | Наименование СПБД   |
|------------------|---|
| 1.               | ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.                           |
| 2.               | SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. |
| 3.               | Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: <a href="http://lib.sutr.ru/">http://lib.sutr.ru/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Текст : электронный.   |
| Наименование ИИС |   |
| 1.               | КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.   |

#### 4.2.3. Нормативные документы (при наличии)

- Конституция Российской Федерации: [принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.]. – Москва: ИНФРА-М, 2021. — 70 с. - ISBN 978-5-16-016390-1. – Текст (визуальный) : непосредственный.
- Гражданский кодекс Российской Федерации: текст с изменениями и дополнениями на 25 мая 2021 года. – Москва: Проспект, 2021. – 752 с. – (Законы и кодексы). - ISBN 978-5-392-34829-9. – Текст (визуальный) : непосредственный.
- Трудовой кодекс Российской Федерации: текст с изменениями и дополнениями на 20 марта 2021 года. – Москва: Эксмо-Пресс, 2021. – 384 с. – (Законы и кодексы). - ISBN 978-5-04-121803-4. – Текст (визуальный) : непосредственный.

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

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

| №  | Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников   |
|----|--|
| 1. | Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.  |
| 2. | Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. |

|    |   |
|----|---|
| 3. | Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.  |
| 4. | Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: <a href="http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html">http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный. |
| 5. | Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.   |
| 6. | Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.   |
| 7. | Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL <a href="https://polpred.com/">https://polpred.com/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.   |
| 8. | eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.  |
| 9. | КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> (дата обращения: 28.06.2023). – Текст : электронный.  |

### 4.3. Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

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

Оценочные средства по дисциплине содержат:

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

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

1. Гостиничный менеджмент: основные понятия и управленческие категории
2. Основные этапы развития гостиничного менеджмента.
3. Школы научного управления.
4. Система управления гостиничным менеджментом.
5. Взаимодействие экономики и гостиничной сферы, воздействие на менеджмент.
6. Взаимодействие экологии и гостиничной сферы, воздействие на менеджмент.

7. Взаимодействие технологий и гостиничной сферы, воздействие на менеджмент.
8. Взаимодействие политики и гостиничной сферы, воздействие на менеджмент.
9. Взаимодействие социальной системы и гостиничной сферы, воздействие на менеджмент.
10. Особенности гостиничного бизнеса как объекта управления.
11. Специфика туристского спроса и гостиничный менеджмент.
12. Туристский регион и гостиничный менеджмент.
13. Гостиничные организации и их типовые структура.
14. Гостиничные предприятия особенности менеджмента на различных уровнях
15. Гостиничные посредники и гостиничный менеджмент.
16. Функции гостиничного менеджмента.
17. Принципы гостиничного менеджмента: общие и частные принципы управления.
18. Структура управления гостиничным бизнесом: понятие, элементы, уровни.
19. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничном предприятии.
20. Формальные и неформальные организации с точки зрения разделения труда в гостиничном менеджменте.
21. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
22. Сущность функции планирования. Принципы планирования гостиничном менеджменте.
23. Процесс планирования в гостиничном менеджменте. Формы и виды планов.
24. Организационная функция гостиничного менеджмента.
25. Мотивация как функция управления: виды и теории. Место мотивации в гостиничном менеджменте.
26. Функция контроля в гостиничном менеджменте: этапы и виды.
27. Требования к менеджеру: власть, влияние, авторитет менеджера. Требования к менеджеру в гостиничной сфере.
28. Стиль управления. Демократический стиль управления. Пример демократичного стиля управления в гостиничном менеджменте.
29. Стиль управления. Авторитарный стиль управления. Пример авторитарного стиля управления в гостиничном менеджменте.
30. Стиль управления. Либеральный стиль управления. Пример либерального стиля управления в гостиничном менеджменте.
31. Содержание и виды управленческих решений. Управленческие решения в гостиничном менеджменте.
32. Процесс принятия управленческих решений. Особенности процесса принятия решений в гостиничном менеджменте.
33. Методы принятия решений. Особенности гостиничного менеджмента
34. Понятие методов управления и их классификация.
35. Организационно-административные методы управления.
36. Экономические методы управления.
37. Социально-психологические методы управления.
38. Самоменеджмент: основные понятия и принципы в гостиничном менеджменте
39. Деловые совещания: задачи, классификация.
40. Технология организации и проведение деловых совещаний.
41. Деловые переговоры: подготовка, правила поведения.
42. Типичные ошибки при ведении переговоров.
43. Природа, модель и причины конфликта. Особенности гостиничного дела.
44. Типы конфликтов. Особенности их решения в гостиничной сфере.
45. Методы и стратегии разрешения конфликтов.
46. Типичные ошибки в управлении конфликтами.
47. Сущность стресса: виды, причины. Управленческие решения в гостиничной сфере.
48. Фазы и симптомы развития стресса. Особенности гостиничного менеджмента.

49. Значение делового общения, его формы. Роль делового общения в гостиничном менеджменте.
50. Искусство общения в туристической деятельности: организация общения.
51. Управление персоналом как часть гостиничного менеджмента.
52. Методы оценки персонала. Показатели оценки персонала в гостиничном менеджменте.
53. Движение и профессиональное развитие персонала. Текучесть кадров. Показатели движения кадров в гостиничном менеджменте
54. Социальная эффективность гостиничного менеджмента

**Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

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

В ответах, обучающихся учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

**Критерии оценивания на зачете с оценкой:**

- степень раскрытия сущности вопроса, знание и понимание материала
- уровень обоснованности суждений
- оригинальность мышления
- публицистическая культура (умение быть логичным, четким, понятным)
- уровень речевой культуры
- уровень владения профессиональной лексикой

**Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет с оценкой)**

**Шкалы оценивания:**

Оценка «**отлично**» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно отвечает на вопросы, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических заданий, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «**хорошо**» выставляется обучающемуся, 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 заданий, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется обучающемуся, 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, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно выполняет практические задания.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические задания. Как правило, оценка

«неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются устный опрос, доклады-презентации, проведение круглого стола.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо получить у преподавателя перечень дидактических единиц дисциплины, включенных в зачет с оценкой.

**Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.** Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

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

**Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

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

**Методические рекомендации студентам по подготовке к круглому столу.**

Круглый стол - это своеобразное моделирование процессов и механизмов принятия решений с использованием дискуссий. Применение круглого стола в процессе обучения способствует развитию профессиональных компетенций обучаемых, формирует умение аргументировано защищать свою точку зрения, анализировать и интерпретировать получаемую информацию, работать коллективно. Круглый стол также способствует привитию определенных социальных навыков и воспитанию правильной самооценки. Круглый стол по дисциплине «Гостиничный менеджмент» проводится с целью выработки навыков принятия управленческих решений.

**Методические рекомендации студентам по подготовке докладов-презентаций, фиксированных выступлений на семинарских занятиях.**

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

**Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету с оценкой.** При подготовке к зачету с оценкой необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине «Гостиничный менеджмент». Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею.

При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины.

Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается.

Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

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

## **5.2. Организации самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов включает в себя работу с лекционным материалом, подготовку к практическим работам.

В целях закрепления теоретических знаний и приобретения практических навыков по каждой теме проводятся практические работы, которые состоит из двух частей. На первой части преподаватель проводит опрос по пройденному лекционному материалу. Вторая часть практической работы - самостоятельная. Студент получает задание от преподавателя на подготовку к докладу-презентации. Выполнив задания самостоятельно, студент представляет полученные результаты, отвечает ив контрольные вопросы.

Методические материалы, обеспечивающие самостоятельную работу студентов, находятся в электронном виде в каталоге учебных материалов.

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

Видами заданий для самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста); конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии, конференции; составление библиографии и др.

для формирования умений и навыков: подготовка к круглому столу, проблемным урокам практических занятий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов, в зависимости от цели, объёма, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

В качестве форм и методов контроля самостоятельной работы студентов используются:

- практические занятия;
- доклады-презентации;
- зачет с оценкой.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения студентом учебного материала;

- сформированность общеучебных умений;
- обоснованность и чёткость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с установленными требованиями.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и электронной информационно-образовательной среде университета. Доступ осуществляется из читальных залов библиотеки, оснащенных оборудованными рабочими местами, из компьютерных классов, компьютеров кафедры экономики и менеджмента.

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

Самостоятельная работа обучающихся сопровождается разработанным методическим обеспечением по дисциплине «Гостиничный менеджмент»:

Обеспечивается доступ каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам университета.

### **5.3. Особенности преподавания дисциплины**

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных технологий:

по видам учебной работы:

- лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления;
- практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы, которое формирует практические умения;
- самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания;
- проведение зачета с оценкой

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

### **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

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

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 5 – Перечень программного обеспечения

| № | Перечень ПО   |
|---|---|
| 1 | MicrosoftWindows.                                   |
| 2 | Microsoft Office                                    |
| 3 | Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение |
| 4 | Справочно-правовая система Консультант Плюс         |

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

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

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

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

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

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

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

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

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

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на

бумаге, письменно на компьютере и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

### 43.03.03 Гостиничное дело

#### Бакалавриат Профиль «Гостиничная деятельность»

#### АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины  
Гостиничный менеджмент

дисциплина обязательной части учебного плана

Очная форма обучения

|   |  |
|---|--|
| <b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>           | 3/108  |
| <b>Цель изучения дисциплины</b>                             | Целью освоения дисциплины «Гостиничный менеджмент» является формирование у студентов основных знаний о теории и практике управления организацией сферы гостеприимства и ее структурными подразделениями в условиях конкуренции.  |
| <b>Содержание дисциплины</b>                                | Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией<br>Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью<br>Тема 3. Гостиничная организация как объект управления<br>Тема 4. Функция управления в сфере гостеприимства<br>Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации<br>Тема 6. Психология менеджмента<br>Тема 7. Теории ситуационного подхода в гостиничном менеджменте |
| <b>Формируемые компетенции (коды)</b>                       | ОПК-2  |
| <b>Код И наименование индикатора достижения компетенции</b> | ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания<br>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания   |
| <b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b>   | Введение в индустрию гостеприимства Управление персоналом гостиниц и ресторанов Преддипломная практика   |
| <b>Образовательные технологии</b>                           | Лекционные занятия, практические занятия, самостоятельная работа   |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>                       | Зачет с оценкой  |