

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Гайдамашко Игорь Вячеславович
 Должность: И.о. ректора
 Дата подписания: 29.09.2022 17:34:13
 Уникальный программный ключ:
 c7b77973654876a9af4d3b280790bfd371557fdb

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

СОГЛАСОВАНО
 Декан ФГС
 С.М. Романов
 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиКОД
 В.П. Ермакова
 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Гостиничный менеджмент

Шифр и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки Гостиничная деятельность

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Гостиничного и ресторанного бизнеса

Кафедра-разработчик рабочей программы Экономики и менеджмента

Год набора - 2019

Курс	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекц. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/ КП	КРЗ	Форма про- межуточного контроля (экс./зачет)
ЗФО								
4	108/3	6	8	-	90	-	+	Зачет с оцен- кой (4)
Итого:	108/3	6	8	-	90	-	+	Зачет с оцен- кой(4)

Сочи 2020 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ (приказ от 08.06.2017 г. № 515) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Рабочую программу составил:

Бобина Н.В., к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры экономики и менеджмента

Протокол № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой



подпись

Чуваткин П.П.

Руководитель ОПОП



подпись

Сердюкова Н.К.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от «31» 08 2019г.

Председатель УМСН



Сердюкова Н.К.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдела качества образования
и методического обеспечения




Васильченко В.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИН

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «11» июля 2022 г.

Изменений нет.

Заведующий кафедрой _____
подпись



Сердюкова Н.К.
ФИО

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «__» _____ 202_ г. В Фонд внесены дополнения и/или изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись

ФИО

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «__» _____ 202_ г. В Фонд внесены дополнения и/или изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись

ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++.....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4.1 Тематический план дисциплины.....	6
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	16
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине.....	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	17
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19

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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.03

«Гостиничный менеджмент» является дисциплиной обязательной части блока Б1.

Освоение дисциплины происходит в 7 семестре.

В таблице 1 приведены межпредметные связи дисциплины:

Таблица 1

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

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. 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) Уметь: формировать цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (У-ОПК-2.1) Владеть: навыками управления структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (Н-ОПК-2.1)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
	ОПК-2.2 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) Уметь: планировать, организовывать и координировать деятельность подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания (У-ОПК-2.2) Владеть: навыками и методами планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. (Н-ОПК-2.2)

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Распределение часов согласно УП направления 43.03.03. «Гостиничное дело»

№ раздела, темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией	18	1	2	-	15	
2	Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью	18	1	2	-	15	
3	Тема 3. Гостиничная организация как объект управления	12	1	1	-	10	
4	Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства	12	1	1	-	10	
5	Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации	12	1	1	-	10	
6	Тема 6. Психология менеджмента	12	1	1	-	10	
7	Контрольная работа	20	-	-	-	20	
	Зачет с оценкой	4	-	-	-	-	4
ИТОГО:		108	6	8	-	90	4

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Тема лекции/ Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией	1	1.1. Содержание и основные понятия менеджмента. Значение менеджмента как вида деятельности в современных условиях. Рыночная экономика и менеджмент. Специфика гостиничного менеджмента. 1.2. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией. Методология и основные методы науки управления. Методы управления в сфере гостеприимства.	(3-ОПК-2.1) (3-ОПК-2.2)	1-5
2.	Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью	1	2.1. Гостиничная деятельность как объект управления. Специфика менеджмента в сфере гостеприимства. 2.2. Система организации и управления туризмом и гостиничным делом. 2.3. Использование основных положений научного менеджмента Ф.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). 2.4. Подходы к управлению гостиничной организацией. Маркетинговая концепция управления гостиничной организацией. Разнообразие современных моделей менеджмента.	(3-ОПК-2.1) (3-ОПК-2.2)	1-5
3.	Тема 3. Гостиничная организация как объект управления	1	3.1. Понятие и классификация организаций. Специфика организаций, функционирующих в сфере гостеприимства. Внутренняя среда организации и классификация ее факторов. Цели организации, структура организации, задачи, технологии, персонал как факторы внутренней среды. Модель 7-С МакКинси. 3.2. Внешняя среда гостиничной организации и классификация ее факторов. Характеристика состояния внешней среды. Анализ и оценка состояния внешней среды гостиничной организации.	(3-ОПК-2.1) (3-ОПК-2.2)	1-5
4.	Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства	1	4.1. Понятие и классификация функций управления. Общие функции управления. Конкретные функции управления. Подходы к выделению общих и конкретных функций менеджмента. 4.2. Планирование как функция управления. Понятие, виды, этапы, принципы планирования. 4.3. Стратегическое и тактическое планирование. 4.4. Организация как функция управления. Понятие, задачи, этапы, принципы осуществления функции организации. 4.5. Делегирование полномочий как составная часть функции организации. Координация как составная часть функции организации. 4.6. Типы организационных структур.	(3-ОПК-2.1) (3-ОПК-2.2)	1-5

			<p>4.7. Функция мотивации. Понятие мотивации и взаимосвязь его с понятием стимулирования. Теории мотивации. Принципы мотивации.</p> <p>4.8. Эволюция подходов к реализации функции мотивации. Взаимосвязь мотивации с другими функциями и процессами менеджмента. Специфика реализации функции мотивации в условиях различных организационных структур.</p> <p>4.9. Функция контроля. Понятие и состав функции контроля. Виды контроля. Принципы организации эффективного контроля. Этапы функции контроля.</p> <p>4.10. Способы получения информации об объекте контроля и ее обработка (сводка и группировка).</p> <p>4.11. Статистические и экономические методы анализа информации характеризующей объект контроля.</p>		
5.	Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации	1	<p>5.1. Управленческие решения. Понятие, классификация управленческих решений и требования к ним.</p> <p>5.2. Этапы и принципы разработки управленческого решения в гостиничной организации.</p> <p>5.3. Условия и факторы качества управленческих решений. Организация и контроль исполнения управленческих решений.</p> <p>5.4. Классификация методов принятия управленческих решений. Методы прогнозирования управленческих решений в гостиничной организации.</p> <p>5.5. Основные методы анализа альтернатив. Методы обоснования экономической эффективности управленческих решений в гостиничной организации.</p> <p>5.6. Понятие, виды и модели коммуникаций. коммуникаций. Межличностные коммуникации.</p> <p>5.7. Организационные коммуникации. Коммуникационная политика гостиничных организаций.</p>	(3-ОПК-2.1) (3-ОПК-2.2)	1-5
6.	Тема 6. Психология менеджмента	1	<p>6.1. Виды и основные характеристики групп.</p> <p>6.2. Взаимодействие личности и группы. Межгрупповое взаимодействие. Эффективность деятельности группы.</p> <p>6.3. Руководство: власть и личное влияние</p> <p>6.4. Лидерство и руководство: личностный и поведенческий подход.</p> <p>6.5. Теории ситуационного подхода к стилю руководителя.</p> <p>6.6. Управление конфликтами. Природа, типы и причины конфликта.</p> <p>6.7. Управление конфликтной ситуацией.</p> <p>6.8. Управление организационными изменениями.</p> <p>6.9. Управление стрессами.</p>	(3-ОПК-2.1) (3-ОПК-2.2)	1-5
Итого:		6			

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией	2	Контрольный опрос.	(3-ОПК-2.1) (3-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2)	1-5

2.	Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью	2	Доклады-презентации.	(З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2)	1-5
3.	Тема 3. Гостиничная организация как объект управления	1	Контрольный опрос. Доклады-презентации.	(З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2)	1-5
4.	Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства	1	Контрольный опрос. Доклады.	(З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2)	1-5
5.	Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации	1	Контрольный опрос. Круглый стол	(З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2)	1-5
6.	Тема 6. Психология менеджмента	1	Доклады-презентации.	(З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2)	1-5
Итого:		8			

4.1.3 Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией	15	Подготовка к контрольному опросу.	(З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	1-5
2.	Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью	15	Подготовка к докладу.	З-ОПК-2.1 (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	1-5
3.	Тема 3. Гостиничная организация как объект управления	10	Подготовка к контрольному опросу, к презентации	З-ОПК-2.1 (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	1-5
4.	Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства	10	Подготовка к контрольному опросу, к докладу.	З-ОПК-2.1 (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	1-5
5.	Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации	10	Подготовка к контрольному опросу, к круглому столу.	З-ОПК-2.1 (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	1-5
6.	Тема 6. Психология	10	Подготовка к презентации	З-ОПК-2.1)	1-5

	менеджмента			(З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	
7.	Контрольная работа	20	Выполнение контрольной работы	З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	1-5
Итого:		90			

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом составляет: 8 часов

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые ЗУН	Объем, часов
Практическое занятие	Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией	семинар-дискуссия	З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	2
Практическое занятие	Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью	семинар-дискуссия	З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	2
Практическое занятие	Тема 3. Гостиничная организация как объект управления	семинар-дискуссия	З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	2
Практическое занятие	Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства	семинар-дискуссия	З-ОПК-2.1) (З-ОПК-2.2) (У-ОПК-2.1) (У-ОПК-2.2) (Н-ОПК-2.1) (Н-ОПК-2.2)	2
ИТОГО:				8

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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.— URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1082307> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

2. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. — Москва : Инфра-М, 2019. — 336 с. — ISBN 978-5-16-004304-3. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1015325> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

3. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : Кнорус, 2019. — 198 с. — ISBN 978-5-406-06922-6. — URL: <https://book.ru/book/931225> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный..

4. Скабеева, Л. И. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная, Л. В. Стахова ; под ред. А. А. Федулina. — Москва : Кнорус, 2022. — 405 с. — ISBN 978-5-406-06950-9. — URL: <https://book.ru/book/939986> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный..

5. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : Кнорус, 2020. — 319 с. — ISBN 978-5-406-07359-9. — URL: <https://book.ru/book/932088> (дата обращения: 05.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

4.2.3 Учебно-методические материалы и пособия, нормативные документы

1. Учебно-методическое пособие по курсу «Экономика предприятий и организаций», включающее методические указания к написанию курсового проекта. Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2018, - 51 с.

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, [2017-]. — URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). — Текст : электронный.

2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». — Саратов, [2010-]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». — Москва, [2011-]. — URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст: электронный.

6. Национальная электронная библиотека (НЭБ): Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. КонсультантПлюс: справочно-правовая система / Компания «Консультант-Плюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). – Текст : электронный.

10. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду ФГБОУ ВО «СГУ».

Зав. библиотекой _____



Мысина Е.С.

4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной 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.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет с оценкой) по дисциплине «Гостиничный менеджмент»:

1. Цели и задачи науки о менеджменте. Субъекты и объекты менеджмента. Уровни управления. Пирамида Парсонса.
2. Краткая характеристика современной гостиничной индустрии.
3. Направления менеджмента; задачи, решаемые в рамках каждого из них.
4. Возникновение и основные положения научного менеджмента.
5. Формирование классического направления в менеджменте.
6. Школы человеческих отношений и поведенческих наук.
7. Школа науки управления (количественный подход).
8. Организация, как открытая система. Определение и свойства организационных систем.
9. Миссия организации. Цели организации: сущность и классификация. Технология SMART.
10. Понятие и определение «организации». Жизненный цикл. Общие характеристики организации.
11. Понятие и классификация гостиничных организаций.
12. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Формальные и неформальные организации.
13. Внутренняя среда гостиничной организации и классификация ее факторов.
14. Пятифакторная модель внутренней среды организации Мескона.
15. Внешняя среда гостиничной организации и классификация ее факторов.
16. Организационная культура: суть, составляющие.
17. Общие функции управления гостиничной организации.
18. Планирование как функция управления гостиничной организацией. Виды, этапы планирования. Дерево целей.
19. Стратегическое и тактическое планирование. SWOT-анализ. PEST-анализ.
20. Организация как функция управления.
21. Организационно-правовые формы предприятий.
22. Делегирование полномочий: цели делегирования, этапы делегирования.
23. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе.
24. Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля.
25. Типы организационных структур: линейная, функциональная, дивизиональная.
26. Типы организационных структур: линейно-функциональная, матричная.
27. Функция мотивации. Содержательные теории мотивации.
28. Функция мотивации. Процессуальные теории мотивации.
29. Создание системы мотивации труда в гостиничной организации.
30. Сущность и смысл контроля. Технология контроля.

31. Коммуникационный процесс. Схема. Организационные коммуникации и коммуникативные барьеры.
32. Процесс принятия управленческого решения. Рациональное решение проблемы (алгоритм). Дерево решений.
33. Модели принятия решений (понятие модели, виды моделей, теория игр, модели теории очередей, модели теории запасов и др.)
34. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации.
35. Методы управления конфликтами в гостиничной организации.
36. Групповая динамика в управлении гостиничной организацией.
37. Лидерство и власть в гостиничной организации. Стили лидерства.
38. Великие теоретики и практики менеджмента.
39. Влияние новых технологий на управление гостиничной организацией.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Чтобы освоить учебный материал дисциплины, необходимо регулярно посещать все занятия, не опаздывать к началу занятий и обязательно конспектировать лекции. Лекции дают знания, которые подчас невозможно найти даже в учебниках. Невозможно дословно законспектировать все, что говорит преподаватель, поэтому следует постараться выделить, записать основные положения, идеи, выводы, понять логику учебного материала, излагаемого преподавателем. При конспектировании желательно использовать понятные для конспектирующего студента сокращения и условные знаки.

С целью более глубокого освоения темы дисциплины, конспекты следует дополнять и дорабатывать для систематизации и обобщения, используя информацию, полученную во время лабораторного занятия, а также рекомендуемую учебно-методическую литературу и Интернет-ресурсы. Аналогичную работу необходимо выполнять и при разработке тем дисциплины, предлагаемых для самостоятельного изучения.

Рекомендуется выработать в себе привычку просматривать, перечитывать перед новой лекцией и предстоящим практическим занятием текст предыдущей лекции.

Если возникают вопросы, обязательно обращайтесь за консультациями к преподавателю после занятия за разъяснениями, четко формулируя имеющийся «пробел» в понимании учебного материала.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо получить у преподавателя перечень дидактических единиц дисциплины, включенных в зачет и электронный тест к нему.

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

1. Презентации лекционного материала.
2. Методические рекомендации по выполнению практических заданий.

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

5.2. Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

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

В целях закрепления теоретических знаний и приобретения практических навыков по каждой теме проводятся практические работы, которые состоят из двух частей. На первой части преподаватель ставит конкретную практическую задачу и приводит технологию ее решения. Вторая часть практической работы – самостоятельная. Студент по-

лучает задание от преподавателя. Выполнив задания самостоятельно, студент представляет полученные результаты, отвечает на контрольные вопросы.

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

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 экзамена

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

5.4 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 так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

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

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

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

5.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

1. Аудитории для проведения занятий лекционного типа
2. Презентационный комплект (ноутбук, проектор, экран)
3. Аудитории для проведения практических занятий

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

1. *Microsoft Office Professional Plus 2007, 2010, 2013, 2016.*

Состав продукта:

Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Publisher, Microsoft Access, Microsoft OneNote, Microsoft InfoPath.

2. *Архиватор 7-zip. Свободно распространяемое ПО.*

3. *Adobe Reader. Свободно распространяемое ПО.*

43.03.03 Гостиничное дело, бакалавриат
Профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Гостиничный менеджмент

дисциплина обязательной части учебного плана

Заочная форма обучения

Составитель аннотации: Бобина Надежда Владимировна, к.э.н.,
 доцент кафедры экономики и менеджмента



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения 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.
Содержание дисциплины	Тема 1. Сущность и методологические основы управления гостиничной организацией Тема 2. Организация и управление гостиничной деятельностью Тема 3. Гостиничная организация как объект управления Тема 4. Функции управления в сфере гостеприимства Тема 5. Организационные процессы в гостиничной организации Тема 6. Психология менеджмента
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Введение в индустрию гостеприимства Управление персоналом гостиниц и ресторанов Преддипломная практика
Код и наименование индикатора достижения компетенции	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, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, презентации; технология «обучение в сотрудничестве»: работа в команде при выполнении групповых заданий, применение кейс-метода
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Зав. кафедрой экономики и менеджмента



Чуваткин П.П.