

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборг Александр Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.06.2024 08:48:11
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.01.02. «Гостиничный и ресторанный бизнес»

Направление подготовки:
43.04.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):
«Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства»

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая программа дисциплины «Гостиничный и ресторанный бизнес» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558.

Составители:

к.и.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

Богданова О.А.
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «14» __05__ 2021 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент Алексеева Н.Д.
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06.2021 Протокол № 16 (с изменениями от 27.10.2021 Протокол №4).

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины: формирование и развитие у обучающихся личностных и профессиональных качеств, позволяющих освоение профессиональных компетенций, направленных на развитие навыков организационно-управленческой деятельности на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания и необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства	ИПК-1.1. Проводит анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.2. Определяет концепцию и стратегию развития предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.3. Обеспечивает контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.4. Осуществляет реализацию стратегии развития предприятий сферы туризма и гостеприимства	Знает: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства; особенности организации гостиничных услуг; особенности управления рестораном; технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства Умеет: осуществлять работы по формированию конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса, определению задач и целей развития предприятия питания; применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте Владеет: навыками определения миссии и целей развития гостиничного комплекса; методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного и ресторанного комплекса	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 04.005 Экскурсовод (гид)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы магистратуры (Б.1.В.01. Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины, час	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	42 / 14
занятия лекционного типа (лекции)	18 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 / 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	75 / 121
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	75 / 121
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен)	27 / 9
Промежуточная аттестация	Экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 1. Гостиничное и ресторанное дело как объект управления. Содержание лекции: 1. Содержание и функции бизнеса в индустрии гостеприимства. 2. Основные определения гостиничного хозяйства. 2. Основные определения ресторанного бизнеса.	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 1. Гостиничное и ресторанное дело как объект управления		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			12 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания. Содержание лекции: 1. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. 2. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.)	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания.		4 / 1		

	Самостоятельная работа.			12 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 3. Управление трудовыми процессами гостиниц и ресторанов 1. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. 2. Преимущества и недостатки для сторон-участников. 3. Управление по контракту – особенности договора, преимущества и недостатки для сторон участников. 4. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 3. Управление трудовыми процессами гостиниц и ресторанов		4 / 2		
	Самостоятельная работа.			14 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 4. Особенности функционирования предприятий питания 1. Методика разработки концепции ресторана. 2. Состав и виды основных служб ресторана. 3. Особенности организации питания в гостиничном комплексе 4. Понятие и значение кейтеринга для гостиничного бизнеса	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 4 Особенности функционирования предприятий питания		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			11 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 5. Управление персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе Содержание лекции: 1. Понятие персонала организации 2. Анализ кадрового потенциала 3. Понятие, типы и подобласти кадровой политики	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 5 Управление персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			12 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 6 Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов Содержание лекции: 1. Управление качеством услуг: понятие цели и задачи. 2. Объекты и субъекты управления качеством услуг. 3. Принципы системы менеджмента качества 4. Статистические методы обеспечения качества: семь основных инструментов контроля качества (диаграмма Парето, схема Исикавы, контрольные карты и т.)	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 6 Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов		6 / 2		
	Самостоятельная работа.			14 / 21	
	ИТОГО	18 / 6	24 / 8	75 / 121	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-6.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовку к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Гостиничный и ресторанный бизнес»»

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Гостиничный и ресторанный бизнес»» не предусмотрено.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>

Дополнительная литература

2. Власова, Т. И. Анимационный менеджмент в туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Туризм", "Соц.-культур. сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, Н. И. Панов. - М. : Академия, 2010. - 316 с.

3. Гальперина, Т. И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации [Текст] : учеб.-практ. пособие / Т. И. Гальперина ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Совет. спорт, 2008. - 293 с.
4. Гаранин, Н. И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Совет. спорт, 2004. - 127 с. : ил.
5. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>.
6. Ильина, Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст] : учеб. для вузов турист. профиля / Е. Н. Ильина ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 251 с.
7. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 080507.65 "Менеджмент орг." / Н. И. Кабушкин. - М. : КноРус, 2013. - 416 с.
8. Курило, Л. В. Теория и практика анимации [Текст] : учеб. пособие. Ч. 1 : Теоретические основы туристской анимации / Л. В. Курило ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Совет. спорт, 2006. - 195 с.
9. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.
10. Слайд-лекции по дисциплине "Анимация в экскурсионной деятельности". Тема "Основные методические приемы ведения экскурсии с элементами анимации" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 43.03.02(100400.62) "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Туризм и рекреация"]; сост. О. А. Егоренко. - Тольятти : ПВГУС, 2014. - 8,12 МБ, 19 с. : ил. - CD-ROM.
11. Третьякова, Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 269 с.
12. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Методика организации и проведения туристской анимации" [Электронный ресурс] : для студентов направления 43.03.02 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостиничное дело"; сост. О. А. Егоренко. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 946 КБ, 100 с. - Библиогр.: с. 94-95. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. ГАРАНТ.RU : информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
8. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета

(ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
	Уровневая шкала	100 балльная	100 балльная	5-балльная шкала,

	оценки компетенций	шкала, %	шкала, %	дифференцированная оценка/балл
Экзамен Курсовая работа	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3
			70-85,9	«хорошо» / 4
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	6	3	18
Подготовка доклада	1	5	5
Подготовка сообщений	4	3	12
Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи)	1	25	25
Выполнение задания в рамках дисциплины	1	10	10
Тестирование по курсу	2	10	20
Творческий рейтинг (написание реферата)	1	10	10
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Гостиничное и ресторанное дело как объект управления.

1. Этапы развития гостиничной индустрии
2. Развитие ресторанного бизнеса в российской и международной практике

Практическое занятие № 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания.

1. Процесс создания гостиничного объекта
2. Требования к проектам гостиничных зданий
3. Гостиничный интернет. Информационный центр в гостинице
4. Создание организационной структуры управления гостиницей
5. Факторы, влияющие на выбор места для размещения гостиниц и ресторанов

Практическое занятие № 3. Управление трудовыми процессами гостиниц и ресторанов

1. Процесс обслуживания гостей в гостинице
2. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах
2. Организация бытового обслуживания
3. Правила предоставления гостиничных услуг
4. Правила предоставления услуг питания
5. Виды обслуживания на предприятиях питания
6. Показатели качества услуг и обслуживания гостей в гостиницах и ресторанах

Практическое занятие № 4. Особенности функционирования предприятий питания

1. Содержание и функции ресторанного бизнеса
2. Критерии классификации предприятий общественного питания
3. Организационная структура предприятий питания

Практическое занятие № 5. Управление персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе

1. Содержание трудового процесса на гостиничном и ресторанном предприятии
2. Организация системы управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства
3. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства
4. Мотивация персонала на предприятиях индустрии гостеприимства

Практическое занятие № 6. Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов

1. Понятие качества услуг
2. Менеджмент качества услуг гостиницы
3. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана
4. Функция контроля в гостиницах и ресторанах. Основные аспекты контроля качества услуг
5. Профессиональная этика работников гостиниц и ресторанов

Типовые вопросы для собеседования по всем темам

1. Назовите основные источники правового обеспечения гостиничной и ресторанной деятельности. Составьте их классификацию и дайте краткую характеристику каждой группы источников
2. Назовите Федеральные законы в области организации гостиничной и ресторанной деятельности. Дайте их краткую характеристику.
3. Дайте характеристику Федерального Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

4. Дайте характеристику Федерального Закона от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии».
5. Методы управления в индустрии гостеприимства
6. Функции управления в индустрии гостеприимства
7. Управление процессом планирования и формирования программы обслуживания туристов в средствах размещения
8. Управленческо-производственные отношения при взаимодействии туристских фирм с гостиничными предприятиями и поставщиками отдельных услуг
9. Разработка бизнес-плана для гостиничного предприятия
10. Себестоимость и ценообразование в процессе бизнес-планирования гостиничного предприятия
11. Экономико-учетный механизм управления гостиничным комплексом
12. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства
13. Развитие инновационного менеджмента гостиниц и ресторанов
14. Сервисная инфраструктура как элемент индустрии гостеприимства: проблемы формирования и управления
15. Формы и методы инновационного управления в индустрии гостеприимства
16. Международный опыт управления в индустрии гостеприимства
17. Внутрифирменное управление производственными процессами в гостиничном бизнесе
18. Особенности управления в индустрии гостеприимства в условиях дестабилизации экономики
19. Индустрия гостеприимства в Самарской области: проблемы и перспективы развития
20. Индустрия гостеприимства в г. Тольятти: проблемы и перспективы развития
21. Маркетинговые исследования в процессе бизнес-планирования ресторанного предприятия
22. Решение проблем менеджмента качества продуктов и услуг ресторана
23. Определение менеджмента как вида деятельности в сфере гостиничного хозяйства
24. Внешняя среда организации гостиничного и ресторанного бизнеса
25. Внутренняя среда организации гостиничного и ресторанного бизнеса
26. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных организациях
27. Теории мотивации, используемые в деятельности предприятий питания
28. Организационная культура в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса
29. Контроль в системе гостиничного и ресторанного менеджмента, его виды
30. Способы разрешения конфликтов на предприятиях гостиничного (ресторанного) бизнеса.

Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

1. Поясните роль внешней и внутренней среды в процессе управления отелем.
2. На какие стороны работы гостиниц и ресторанов менеджер должен обращать особое внимание в процессе управления отелем.
3. Проведите классификацию отелей по следующим критериям: клиенты, гостиничное предприятие, местоположение.
4. Охарактеризуйте основные организационно-правовые формы управления гостиницей.
5. Назовите и охарактеризуйте оценочные критерии, определяющие качество организационной структуры управления рестораном.
6. Назовите основные этапы стратегического планирования в отеле.
7. Расскажите о мотивации как функции управления гостиницей. Представьте базовую модель мотивации.
8. По каким экономическим показателям оценивается эффективность работы гостиницы и ресторана.
9. Как вы понимаете методы управления? В чем их отличие от стилей управления.
10. В чем суть социально-психологических методов управления.

11. Охарактеризуйте положительные и отрицательные стороны трудового процесса гостиницы и ресторана.
12. Какие критерии определяют эффективную работу группы как одной команды.
13. Назовите факторы, влияющие на размеры расходов гостиниц и ресторанов.
14. Составьте примерный план занятости сотрудников гостиницы или ресторана.
15. Какие нормы определяют культуру управленческого труда.
16. Назовите и поясните требования, предъявляемые к рациональной организации рабочего места менеджера гостиницы.
17. Чем обусловлена необходимость управленческого контроля.
18. Каковы суть, условия и преимущества делегирования полномочий.
19. Опишите и прокомментируйте процесс управленческого труда в ресторане.
20. Охарактеризуйте составные элементы культуры управленческого труда в отеле.
21. Назовите качества, с помощью которых можно «нарисовать» упрощенный профиль менеджера отеля.
22. Расскажите о требованиях, предъявляемых к менеджеру ресторана.
23. Изложите суть личностно-психологических требований к менеджеру.
24. Перечислите основные ожидания сотрудников отеля, связанные с работой, и ожидания отеля, связанные с персоналом.
25. Как вы понимаете авторитет менеджера? Назовите два источника (статуса) авторитета руководителя
26. Какие компоненты должны рассматриваться при анализе качества услуг, предлагаемых гостиницей.
27. Назовите объекты анализа политики комфорта в гостинице.
28. По каким критериям проводится анализ и оценка деятельности ресторана с точки зрения менеджмента качества.
29. Что включает в себя культура обслуживания посетителей ресторана.
30. Какие дополнительные услуги может предложить ресторан гостям отеля.

Типовые тестовые задания

1. Индустрия гостеприимства – это:
 - а. производство товаров или услуг
 - б. эффективные продажи
 - в. рационализация трудовых отношений
 - г. систематизация различных видов деятельности
 - д. совокупность материальных объектов
2. К одной из функций управления индустрией гостеприимства относится:
 - а. делегирование
 - б. планирование
 - в. управление
 - г. поощрение
 - д. исполнение
3. Функции управления индустрией гостеприимства представляют собой:
 - а. систему, имеющую обратную связь
 - б. систему, имеющую прямые связи
4. Деятельность гостиницы оценивается по:
 - а. базисным моделям
 - б. функциональным действиям
 - в. критериям
5. КФУ это:
 - а. концепция финансового управления
 - б. коэффициент финансовой устойчивости

в. критические функциональные установки

г. ключевые факторы успеха

6. Гостиница имеет:

а. наружную и внутреннюю организацию

б. внутреннюю и внешнюю среду

в. открытую и закрытую систему

7. Один из социально–демографических показателей, имеющих отношение к управлению

индустрией гостеприимства это:

а. транспортная мобильность населения

б. миграция населения

8. С точки зрения системного подхода система управления гостиницей:

а. имеет только прямую связь

б. имеет обратную связь

в. имеет прямую и обратную связь.

г. связь может быть криволинейной

9. Турагентская фирма в структуре гостиницы реализует:

а. турпродукт

б. туруслугу

в. турпакет

г. право на тур

10. Инсентив–программы – это:

а. рекламные туры с посещением гостиниц

б. поощрительные туры

в. индивидуальные туры

г. эксклюзивные туры

д. туры, ориентированные на выезд за пределы страны пребывания.

11. Важнейший ресурс гостиничного предприятия:

а. финансы

б. «ноу–хау»

в. персонал

г. клиентская база

д. широкий спектр туристских предложений

12. Управление имиджем гостиничного предприятия это:

а. создание позитивного образа

б. эффективная реклама в СМИ

в. качественная работа на всех этапах создания и реализации турпродукта

13. Какие важнейшие закономерности лежат в основе управления индустрией гостеприимства:

а. экономические

б. социальные

в. политические

г. управленческие

д. глобальные международные

14. Экономическая эффективность в индустрии гостеприимства – это величина:

а. относительная

б. абсолютная

в. абсолютная или относительная в зависимости от обстоятельств

15. Экономическая эффективность гостиничного бизнеса рассчитывается в:

- а. рублях или другой валюте
- б. долях единицы
- в. процентах

16. Экономический эффект от деятельности гостиницы – это:

- а. разница между доходом и затратами
- б. частное от деления прибыли на затраты
- в. произведение прибыли и дохода деленное на 100%

17. Социально-экономическая эффективность управления индустрией гостеприимства чаще и

проще всего изменяется в:

- а. рублях
- б. качественных терминах (хорошо, плохо, высоко, низко)
- в. баллах
- г. количестве койкодней, зарегистрированных статистикой.

18. Социально-экономическая эффективность управления индустрией гостеприимства – это категория:

- а. философская
- б. психологическая
- в. экономическая
- г. логистическая
- д. эзотерическая

19. Экологическая эффективность гостиничного бизнеса:

- а. связана с привлечением наемного или добровольного труда или ресурсов
- б. общественное движение, набирающее популярность
- в. не существует, т.к. вступает в противоречие с целями гостиничного предприятия

20. Имиджевая эффективность гостиницы бывает:

- а. положительной
- б. отрицательной
- в. смешанной
- г. нет ни одного правильного ответа

21. Идеальным считается такое положение гостиницы, когда получение прибыли сопровождается:

- а. ростом фондоемкости
- б. ростом рентабельности
- в. снижением дебиторской задолженности
- г. снижением налогооблагаемой базы

22. Сведения гостиницы о численности, о составе работников, о системе оплаты труда, об условиях труда:

- а. частично относятся к коммерческой тайне
- б. полностью относятся к коммерческой тайне
- в. не относятся к коммерческой тайне

23. Коэффициент финансовой устойчивости гостиницы представляет собой:

- а. соотношение собственного и заемного капитала
- б. соотношение основных и оборотных средств
- в. соотношение материальных и нематериальных активов

24. Система сбалансированных показателей разрабатывается при участии:
- а. всех сотрудников гостиницы, от которых зависит достижение поставленных целей.
 - б. только высшего руководства гостиницы
 - в. высшего руководства гостиницы и руководителей отделов
 - г. абсолютно всех сотрудников гостиницы

Темы докладов и сообщений

1. Международные и национальные правовые системы, регламентирующие сферу индустрии гостеприимства
2. Система законодательства Российской Федерации в области туризма и гостиничной деятельности
3. Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика
4. Правовое регулирование туристской деятельности: общая характеристика
5. Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика
6. Характеристика основных моделей организации гостиничного дела в мире
7. Тенденции, характерные для процесса глобализации в индустрии гостеприимства
8. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления предприятиями индустрии гостеприимства
9. Особенности интеграционных процессов в управлении предприятиями индустрии гостеприимства
10. Классификация и категории средств размещения с учётом специфики той или иной страны
11. Цели, функции и структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
13. Мотивация труда персонала в индустрии гостеприимства
12. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства
14. Факторы, влияющие на уровень цен на гостиничные услуги
15. Правила продажи гостиничного продукта потребителю
16. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами
17. Стимулирование сбыта туристского продукта и гостиничных услуг в индустрии гостеприимства
18. Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии гостеприимства
19. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
20. Международные гостиничные правила
21. Правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации
22. Организация питания в гостинице, отеле и других средствах размещения

Темы рефератов (по всем темам)

1. Разработка бизнес-плана для гостиничного предприятия
2. Себестоимость и ценообразование в процессе бизнес-планирования гостиничного предприятия
3. Экономико-учетный механизм управления гостиничным комплексом
4. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства
5. Развитие инновационного менеджмента гостиниц и ресторанов
6. Сервисная инфраструктура как элемент индустрии гостеприимства: проблемы формирования и управления
7. Формы и методы инновационного управления в индустрии гостеприимства
8. Международный опыт управления в индустрии гостеприимства
9. Внутрифирменное управление производственными процессами в гостиничном бизнесе
10. Особенности управления в индустрии гостеприимства в условиях дестабилизации экономики
11. Индустрия гостеприимства в Самарской области: проблемы и перспективы развития
12. Индустрия гостеприимства в г. Тольятти: проблемы и перспективы развития
13. Маркетинговые исследования в процессе бизнес-планирования ресторанного предприятия
14. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства

15. Роль государственного регулирования в обеспечении качества услуг индустрии гостеприимства
16. Качество обслуживания и безопасность услуг на гостиничном предприятии
17. Полномочия и ответственность работников предприятий гостиничной индустрии и других средств размещения
18. Опыт менеджмента за рубежом и возможности его использования в индустрии гостеприимства России
19. Инновационные технологии в управлении индустрией гостеприимства

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: Экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к Экзамену (ПК-1)

1. Система законодательства Российской Федерации в области гостиничной и ресторанной деятельности
2. Источники правового регулирования гостиничной деятельности
3. Характеристика Федерального Закона от 5 февраля 2018 г. № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии».
4. Общая характеристика правового регулирования деятельности в гостиничной индустрии
5. Особенности функционирования рынка гостиничных услуг.
6. Методы управления в индустрии гостеприимства.
7. Функции управления в индустрии гостеприимства.
8. Управленческо-производственные отношения при взаимодействии туристских фирм с гостиничными организациями и поставщиками отдельных услуг.
9. Классификация организационных и инфраструктурных изменений в гостиничном бизнесе.
10. Особенности инновационного управления изменениями на предприятиях индустрии гостеприимства.
11. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Сервисная инфраструктура как элемент индустрии гостеприимства: проблемы формирования и управления.
13. Формы и методы инновационного управления в индустрии гостеприимства.
14. Внутрифирменное управление производственными процессами в гостиничном бизнесе.
15. Особенности управления в индустрии гостеприимства в условиях дестабилизации экономики.
16. Определение менеджмента как вида деятельности в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса
17. Внешняя среда организации гостиничного и ресторанного бизнеса.
18. Внутренняя среда организации гостиничного и ресторанного бизнеса.
19. Содержание, структуры и проектирование гостиничных организаций.
20. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных организациях.
21. Теории мотивации, используемые в деятельности предприятий общественного питания.
22. Основные виды коммуникаций в гостиничных организациях.
23. Основные стили деятельности менеджера гостиничной организации.
24. Организационная культура в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
25. Контроль в системе гостиничного и ресторанного менеджмента, его виды.
26. Делегирование полномочий в системе гостиничного бизнеса.
27. Способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного и ресторанного бизнеса

28. . Инновационный менеджмент гостиниц и ресторанов.
29. Создание организационной структуры управления гостиницей.
30. Функция контроля в гостиницах и ресторанах.
31. Стратегическое планирование в гостинице и ресторане.
32. Менеджмент деловых переговоров.
33. Кадровая служба гостиничного предприятия
34. Содержание и функции ресторанного бизнеса.
35. Понятие и сущность ресторанного рынка.
36. Особенности гостиничного бизнеса в России.
37. Классификация гостиниц.
38. Стратегические и тактические цели предприятия ресторанной индустрии.
39. Источники инвестиций для гостиниц и ресторанов.
40. Требования к менеджеру ресторана.
41. Анализ и оценка деятельности гостиницы с точки зрения менеджмента качества

Примерный тест для итогового тестирования (ПК-1):

1. Дайте определение понятия «управление».

- а) управление – особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективную целенаправленную и производительную группу;
- б) управление дает право контролировать работу других;
- в) управление – особый вид деятельности, позволяющий планировать и организовывать работу подчиненных;
- г) управление – особый вид деятельности, направленный на достижение целей организации

2. Основные принципы функции контроля:

- а) экономичность, открытость, индивидуальный подход к подчиненным;
- б) обусловленность, своевременность;
- в) индивидуальный подход к подчиненным;
- г) экономичность, дисциплинированность

3. К основным (классическим) функциям управления относятся:

- а) оперативное управление;
- б) информационное обеспечение;
- в) планирование;
- г) контроль;
- д) программно-математическое обеспечение;
- е) календарно-плановое руководство.

4. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации?

- а) планирование;
- б) организация;
- в) контроль;
- г) мотивация.

5. Основные принципы функции контроля:

- а) экономичность, открытость, индивидуальный подход к подчиненным;
- б) обусловленность, своевременность;
- в) индивидуальный подход к подчиненным;
- г) экономичность, дисциплинированность.

6. К основным (классическим) функциям управления относятся:

- а) оперативное управление;
- б) информационное обеспечение;
- в) планирование;
- г) контроль;
- д) программно-математическое обеспечение;
- е) календарно-плановое руководство.

7. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации?

- а) планирование;
- б) организация;
- в) контроль;
- г) мотивация

8. Какие основные стадии включает жизненный цикл организации?

- а) рождение, становление, зрелость, старение, возрождение или исчезновение организации;
- б) рождение, детство и юность, зрелость, старение, возрождение или исчезновение организации;
- в) рождение, функционирование, становление, стабилизация, старение, ликвидация (банкротство) организации;
- г) зарождение, зрелость, старение, исчезновение организации;
- д) рождение, становление, возрождение, исчезновение организации.

9. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?

- а) всех уровней;
- б) среднего уровня;
- в) высшего уровня;
- г) низового уровня;
- д) управленческого уровня.

10. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей, - это:

- а) сообщество;
- б) организация;
- в) коллектив;
- г) группа;
- д) комитет.

11. Идеи, методы и процессы, позволяющие направленно и эффективно достигать целей; создание среды, в которой люди могут работать вместе по достижению общей цели; процесс достижения организационных целей с помощью людей и др. ресурсов,- это:

- а) организация;
- б) менеджмент;
- в) планирование;
- г) коммуникация;
- д) информация.

12. Основные классификационные основания методов управления:

- а) административные;
- б) экономические;
- в) социально-психологические;
- г) теоретические;
- д) практические;
- е) мотивационные.

13. Сущность социально-психологических методов:

- а) воздействие на психику работников;
- б) воздействие на экономические интересы работников;
- в) создание эффективного механизма работы на основе воздействия на эмоциональную сферу человека;
- г) воздействие на общество (социум).

14. Метод управления, ориентированный на прямое воздействие на поведение исполнителей в конкретной обстановке:

- а) психологический метод;
- б) административный метод;
- в) социальный метод;

г) политический метод.

15. Основные классификационные основания методов управления:

- а) административные;
- б) экономические;
- в) социально-психологические;
- г) теоретические;
- д) практические;
- е) мотивационные.

16. Что из перечисленного не относится к функциональным назначениям методов управления:

- а) обеспечение высокой эффективности деятельности;
- б) обеспечение четкой организации производства и управления;
- в) обеспечение жесткого контроля подчиненных;
- г) обеспечение сплоченной работы персонала.

17. К недостаткам административно-командных методов управления относятся:

- а) подавление инициативы;
- б) отсутствие действенного стимула к труду;
- в) оперативное достижение целей;
- г) рост количественных показателей деятельности организации;
- д) большой бюрократический аппарат;
- е) разветвление системы контроля.