

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  
(уч.степень, уч.звание)

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

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)	<b>Тема 1. Гостиничное и ресторанное дело как объект управления.</b> 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)	<b>Тема 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания.</b> 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)	<b>Тема 3. Управление трудовыми процессами гостиниц и ресторанов</b> 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)	<b>Тема 4. Особенности функционирования предприятий питания</b> 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)	<b>Тема 5. Управление персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе</b> 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)	<b>Тема 6 Менеджмент качества услуг гостиниц и ресторанов</b> 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	
	<b>ИТОГО</b>	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
<b>Экзамен</b> <b>Курсовая работа</b>	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
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

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 ресторанный 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.