

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о документе

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: ректор

Дата подписания: 30.10.2024 15:45:59

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

Б1.В.ДВ.03.1 «Управление гостиничным комплексом»

Направление подготовки:

43.04.02 «Туризм»

Направленность (профиль):

«Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства»

Квалификация выпускника: **магистр**

Тольятти 2023 г.

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

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является 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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха. ИПК-1.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ИПК-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Умеет: владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий питания; Владеет: навыками организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды предприятия питания	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

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	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	40 / 16
занятия лекционного типа (лекции)	12 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28 / 10
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	77 / 119
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	41/ 83
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	36/36
Подготовка к промежуточной аттестации / контроль	27 / 9
Промежуточная аттестация	зачет

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

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа				
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час	Самостоятельная работа, час	
	Вводная лекция-консультация по изучению учебного курса; определению понятий и терминов	1				Лекция-визуализация
ПК-1: ИПК-1.1	Тема 1. Организационная структура гостиницы	1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 1. Организационная структура гостиницы Самостоятельная работа			4	5	Семинар-конференция. Тестирование по теме Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.2	Тема 2. Управление обслуживанием гостей в отеле	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 2. Управление обслуживанием гостей в отеле			4		Семинар. Доклады, сообщения студентов.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.3	Тема 3. Современные информационные технологии в управлении гостиницей	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 3. Современные информационные технологии в управлении гостиницей			4	6	Семинар-конференция. Тестирование по теме
	Самостоятельная работа					Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1: ИПК-1.4	Тема 4. Управление безопасностью гостиницы	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 4 Управление безопасностью гостиницы			4		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа				6	Самостоятельное изучение учебных материалов
ПК-1: ИПК-1.1; ИПК-1.2	Тема 5. Управление и проектирование качества предоставления гостиничных услуг	2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 5. Управление и проектирование качества предоставления гостиничных услуг			6		Семинар-конференция. Тестирование по теме
	Самостоятельная работа				9	
	Тема 6. Управление товарно-материальными ресурсами гостиницы	2				Семинар-конференция
	Практическое занятие № 6 Управление товарно-материальными ресурсами гостиницы			6		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа				9	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
	Выполнение курсового проекта /курсовой работы				36	
	ИТОГО	12		28	77	

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ПК-1: ИПК-1.1	Тема 1. Организационная структура гостиницы	1		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие №1 (семинар-беседа)	15	Самостоятельное изучение темы	Доклады, сообщения студентов
ПК-1: ИПК-1.2	Тема 2. Управление обслуживанием гостей в отеле	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие №2. (семинар-беседа)	17	Самостоятельное изучение темы	Доклады, сообщения студентов Тестирование по теме
ПК-1: ИПК-1.3	Тема 3. Современные информационные технологии в управлении гостиницей	1		1	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие №3. (семинар-беседа)	18	Самостоятельное изучение темы	Доклады, сообщения студентов
ПК-1: ИПК-1.4	Тема 4. Управление безопасностью гостиницы	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие №№4. Семинар-беседа	11	Самостоятельное изучение темы	Доклады, сообщения студентов
ПК-1: ИПК-1.1; ИПК-1.2	Тема 5. Управление и проектирование качества предоставления гостиничных услуг	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие №5. (семинар-беседа)	11	Самостоятельное изучение темы	Доклады, сообщения студентов Тестирование по теме
ПК-1: ИПК-1.1; ИПК-1.2	Тема 6. Управление товарно-материальными ресурсами гостиницы	1		2	Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС). Практическое занятие №6. (семинар-беседа)	11	Самостоятельное изучение темы	Доклады, сообщения студентов Тестирование по теме
	Выполнение курсового проекта /курсовой работы					36		
	ИТОГО	6	-	10		119		

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;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

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.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами. 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.

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 / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

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: выполнение всех практических заданий.

4.5. Методические указания по организации самостоятельной работы 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. Решение практических ситуаций и задач
- Подготовка рефератов
3. Работу с ресурсами Интернет.

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/>

4.6. Методические указания по выполнению курсового проекта/работы

Выполнение курсового проекта/ работы способствует лучшему освоению обучающимися учебного материала, формирует практический опыт и умения по изучаемой дисциплине, способствует формированию у обучающихся готовности к самостоятельной профессиональной деятельности, является этапом к выполнению выпускной квалификационной работы.

Примерная тематика курсовых работ

1. Методы построения организационной структуры в сфере гостиничного бизнеса
2. Современные технологии управления в деятельности гостиничных предприятий
3. Формирование корпоративной культуры гостиничного комплекса
4. Функции управления человеческими ресурсами в современном гостиничном хозяйстве
5. Управление персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе
6. Профессиональное развитие и обучение персонала гостиничного предприятия
7. Особенности управления трудовыми процессами гостиниц и ресторанов
8. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства
9. Содержание и методы планирования деятельности гостиничного предприятия
10. Коммуникационный процесс на гостиничных предприятиях и основные принципы управления им

11. Стратегия развития гостиничного предприятия и управления персоналом
12. Модели управления качеством обслуживания в гостинице
13. Управление качеством гостиничного продукта
14. Роль организационной культуры в развитии персонала гостиничного предприятия
15. Процесс корпоративного развития персонала гостиницы
16. Профессионализация управления персоналом в гостиничной индустрии России
17. Персонал-технологии в кадровом менеджменте гостиничной индустрии
18. Планирование и управление ассортиментной политикой в гостиничной индустрии
19. Роль современных информационных технологий в развитии гостиничного бизнеса
20. Технология принятия управленческих решений на гостиничном предприятии
21. Бизнес-план инвестиционного проекта в гостиничной индустрии
22. Инновационные методы управления гостиничными предприятиями
23. Особенности управления в индустрии гостеприимства в условиях дестабилизации экономики
24. Формирование системы мотивации на предприятиях индустрии гостеприимства
25. Процесс и методы принятия решений в сфере гостиничного бизнеса
26. Управление продвижением гостиничного продукта на рынок
27. Оперативное и стратегическое планирование деятельности гостиничного предприятия
28. Планирование и организация деятельности коммерческой службы гостиницы
29. Рекомендации по повышению эффективности использования кадров на гостиничном предприятии
30. Рекомендации по управлению экономической стратегией предприятия в гостиничной индустрии
31. Управление конфликтами и стрессами на гостиничном предприятии
32. Управленческие решения в гостиничном бизнесе
33. Планирование и формирование программы обслуживания туристов в гостиничных комплексах

Содержание курсового проекта/работы должно демонстрировать знакомство студента с основной литературой по теме проекта/работы, умение выявить задачу исследования и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, владение необходимой терминологией и понятиями, приемлемый уровень языковой грамотности и владение стилем научного изложения.

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.

Нормативно-правовая база

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] : принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. : (с учетом поправок от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая [Электронный ресурс] : от 30.11.1994 № 51-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая [Электронный ресурс] : от 26.01.1996 № 14-ФЗ : (ред. от 18.03.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая [Электронный ресурс] : от 18.12.2006 № 230-ФЗ : (ред. от 18.07.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
5. Кодекс Российской Федерации об административных нарушениях [Электронный ресурс] : от 20.12.2001 № 195-ФЗ : (ред. от 01.04.2019) // КонсультантПлюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
6. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) / Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
7. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ : (ред. от 02.12.2019) / Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
8. 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" [Электронный ресурс] : федер. закон от 05.02.2018 г. N 16-ФЗ // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
9. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 N 452 : (ред. от 30.11.2018) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 : (ред. от 18.07.2019) // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
11. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15.06.1979 [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
12. ГОСТ 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. Профессиональные справочные системы. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.
13. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [Электронный ресурс]. - Введ. 2013-01-01 // Техэксперт. Профессиональные справочные системы. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.

14. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. - Введ. 2016-01-01 // Техэксперт. Профессиональные справочные системы. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/>.

Основная литература

1. Баранова, А. Ю. Оценка эффективности функционирования предпринимательских структур в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : монография / А. Ю. Баранова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 141 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=426252>.
2. Виханский, О. С. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Экономика" и специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалт. учет, анализ и аудит", "Мировая экономика", "Налоги и налогообложение" / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2017. - 654 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=769974>.
3. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>.

Дополнительная литература

4. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес [Текст] : учеб. для экон. специальностей вузов / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс, 2004. - 348 с. : ил.
5. Волков, Ю. Ф. Гостиничный и туристский бизнес [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма" / Ю. Ф. Волков. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д. : Феникс, 2009. - 637 с. : ил., табл.
6. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 101100.62 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева [и др.] под ред. Н. А. Зайцевой ; Федер. ин-т развития образования. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2015. - 352 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>.
7. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", "Соц.-культур. сервис и туризм" и "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - Документ HTML. - М. : ФОРУМ [и др.], 2010. - 511 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=204348#none>.
8. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391834>
9. Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / А. Л. Лесник. - СПб. : Интермедия, 2013. - 269 с.
10. Менеджмент туризма [Текст] : учеб. для студентов вузов по направлению подгот. "Менеджмент" / А. Д. Чудновский [и др.]. - М. : Федер. агентство по туризму, 2014. - 576 с.
11. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2014. - 493 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468869>.
12. Федоров, В. К. Интеллектуальная собственность в инновационной деятельности предприятий [Текст] / В. К. Федоров, И. К. Епанешникова, Т. В. Дирвук // Методы менеджмента качества. - 2016. - № 1. - С. 44-49.

13. Шаститко, А. Е. Как защитить результаты интеллектуальной деятельности [Электронный ресурс] / А. Е. Шаститко, А. А. Курдин, А. А. Комкона // ОНС. - 2014. - № 2. - С. 17-33. - Документ HTML. - 63 КБ. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/browse/doc/39780676>.

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

1. HORECA-MAGAZINE [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://www.horeca-magazine.ru/>. - Загл. с экрана.
2. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. – Загл. с экрана.
3. Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://asi.ru/news/56799/>. – Загл. с экрана.
4. Академия гостеприимства [Электронный ресурс] : журнал. - Режим доступа: <http://hotel-rest.biz/>. - Загл. с экрана.
5. Архив научных журналов [Электронный ресурс] / Минобрнауки РФ. - Режим доступа: <http://archive.neicon.ru/xmlui/>. - Загл. с экрана.
6. Атлас новых профессий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://atlas100.ru/catalog/legkaya-promyshlennost/>. – Загл. с экрана.
7. Всемирная туристская организация. World Tourism Organization UNWTO [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.world-tourism.org/>. - Загл. с экрана.
8. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
9. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
10. РИНТИ. Ресурсы интеллектуальной информации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rinti.ru/grants/>. - Загл. с экрана.
11. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
12. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
13. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

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 7	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office Professional Plus	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 оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено	

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
Доклад/сообщение	8	5	40
Тестирование по темам лекционных занятий	5	10	50
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.) Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины и др.</i>	1	10	10
Итого по дисциплине			100 баллов

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

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

8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

1. Международное право в области индустрии гостеприимства: понятие, сущность, источники
2. Международные и национальные правовые системы, регламентирующие сферу индустрии гостеприимства
3. Система законодательства Российской Федерации в области туризма и гостиничной деятельности
4. Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика
5. Правовое регулирование туристской деятельности: общая характеристика
6. Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика
7. Характеристика основных моделей организации гостиничного дела в мире
8. Тенденции, характерные для процесса глобализации в индустрии гостеприимства
9. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления предприятиями индустрии гостеприимства
10. Особенности интеграционных процессов в управлении предприятиями индустрии гостеприимства
11. Классификация и категории средств размещения с учётом специфики той или иной страны
12. Цели, функции и структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
13. В чем заключается различие понятий система управления и структура управления
14. Характеристика структуры управления туризмом в мире, Российской Федерации, Самарской области.
15. Назовите основные типы туристских гостиниц и функциональные требования к ним
16. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства
17. Факторы, влияющие на уровень цен на гостиничные услуги
18. Правила продажи гостиничного продукта потребителю
19. Особенности функционирования гостиничного комплекса в условиях низкой загрузки
20. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами
21. Стимулирование сбыта туристского продукта и гостиничных услуг в индустрии гостеприимства
22. Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии гостеприимства
23. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
24. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)
25. Международные гостиничные правила
26. Правила оказания услуг общественного питания в Российской Федерации

27. Взаимоотношения с предприятиями индустрии питания. Организация питания в гостинице, отеле и других средствах размещения
28. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства
29. Мотивация труда персонала в индустрии гостеприимства
30. Роль государственного регулирования в обеспечении качества услуг индустрии гостеприимства
31. Качество обслуживания и безопасность услуг на гостиничном предприятии
32. Полномочия и ответственность работников предприятий гостиничной индустрии и других средств размещения
33. Опыт менеджмента за рубежом и возможности его использования в индустрии гостеприимства России
34. Инновационные технологии в управлении индустрией гостеприимства

Практическое занятие № 1. Организационная структура гостиницы

Содержание

1. Типы организационных структур отелей
2. Система менеджмента отеля
3. Функции и структура отдельных подразделений и служб гостиницы

Практическое занятие № 2. Управление обслуживанием гостей в отеле

Содержание

1. Правила поведения персонала гостиниц
2. Процесс обслуживания гостей в гостинице
3. Показатели качества услуг и обслуживания гостей
4. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах
5. Организация бытового обслуживания

Практическое занятие № 3. Современные информационные технологии в управлении гостиницей

Содержание

1. Автоматизация управления деятельностью отеля
2. Системы управления продажами отеля
3. Управление данными
4. Информационный центр в отеле
5. Основные информационные потоки в отеле
6. Современные системы интернет-бронирования

Практическое занятие № 4. Управление безопасностью гостиницы

Содержание

1. Технология обеспечения безопасности отеля
2. Тактико-организационные меры обеспечения безопасности
3. Комплекс технических средств безопасности
4. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах
5. Направления деятельности по обеспечению экономической безопасности
6. Система мониторинга состояния и динамики развития предприятия

Практическое занятие № 5. Управление и проектирование качества предоставления гостиничных услуг

Содержание

1. Понятие качества услуг
2. Менеджмент качества гостиничных услуг
3. Теория и практика, принципы управления качеством гостиничных услуг
4. Петля качества услуги
5. Основные аспекты проектирования и контроля качества услуг

Практическое занятие № 6. Управление товарно-материальными ресурсами гостиницы

Содержание

1. Планирование материально-технического обеспечения
2. Методика нормирования запасов материальных ресурсов
3. Эффективность и этапы управления ТМР
4. Функции и задачи службы по управлению ТМР

8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов).

1. Нововведения в нормативно-правовой базе индустрии туризма и гостиничной деятельности
2. Правила предоставления услуг в индустрии гостеприимства
3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения
4. Правовое регулирование деятельности малых гостиниц, в том числе хостелов
5. Требования нормативно-правовых документов к персоналу туристских и гостиничных предприятий

8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. Назовите основные источники правового обеспечения туристской и гостиничной деятельности. Составьте их классификацию и дайте краткую характеристику каждой группы источников
2. Назовите Федеральные законы в области организации туристской и гостиничной деятельности. Дайте их краткую характеристику.
3. Дайте характеристику Федерального Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018)
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
10. Принципы управления изменениями в индустрии гостеприимства
11. Особенности инновационного управления изменениями на предприятиях индустрии гостеприимства
12. Основы эффективного управления в индустрии гостеприимства
13. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства
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
22. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства
23. Определение менеджмента как вида деятельности в сфере гостиничного хозяйства
24. Внешняя среда организации гостиничного бизнеса
25. Внутренняя среда организации гостиничного бизнеса.
28. Планирование деятельности гостиничных организаций
29. Регулирование деятельности гостиничных организаций
31. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных организациях
32. Теории мотивации, используемые в деятельности гостиничных организаций
33. Коммуникационный процесс в гостиничных организациях
34. Организационная культура в сфере гостиничного бизнеса
35. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды
36. Способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного бизнеса

8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

Групповые творческие задания (проекты):

1. В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (5 января — 15 апреля);
- средний (15 апреля — 15 июня; 1 ноября — 15 декабря);
- высокий (15 июня — 1 ноября; 15 декабря — 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

2. Гостиница имеет площадь 8000 кв. м, номерной фонд — 110 номеров, средняя площадь номера — 18 кв. м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет 720 000 руб. Определите размер упущенной выгоды от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

3. Общий объем продаж в транзитной гостинице составляет 20 000 номеров в год, цена размещения — 1200 руб., средние затраты на ед. услуги размещения — 900 руб. Маркетинговый отдел гостиницы предложил в качестве дополнительной услуги организовать услуги няни. По расчетам эта услуга позволит увеличить количество размещенных лиц на 10%, но приведет к росту издержек на каждый заказ на 240 руб., цена одного часа — 300 руб., оплата услуг няни — 200 руб.

Определить предполагаемые изменения выручки, затрат, прибыли. Имеет ли смысл нести дополнительные расходы по организации услуг няни?

4. Предприятие планирует строительство гостиницы общей площадью 1200 м². Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 30 м² общей площади при общем количестве 30 номеров. Затраты определяются из расчета 1200 тыс. руб. на единицу номерного фонда. Площадь, необходимая под организацию конференц-зала, составляет 20% от жилого фонда, затраты на строительство 7000 руб. на 1 м². Затраты на освоение остальной площади составляют 5000 руб. на 1 м².

5. Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март текущего года в зависимости от производительности труда. Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) — уборка 12 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 40 руб. Дальневосточная и районная надбавки составляют 50%. Премия за перевыполнение установив

ленных нормативов — 20% за один номер. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

6. Рассчитайте чистую прибыль малого отеля. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс. руб.,

коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35%.

7. Рассчитайте доходность с одного номера (*Revenue per available room per day*) категории «Люкс» за февраль при условии, что 5 номеров/дней было продано по акции «Подарок молодоженам» — 50% скидка, 7 номеров/дней было продано по карточкам постоянного гостя (размер скидки 20%) и 4 номера/дня было продано по прейскурантной стоимости 7000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории.

Индивидуальные творческие задания (проекты):

1. Составьте характеристику правовых гарантий туриста как потребителя услуг индустрии гостеприимства
2. Определите, в чем заключаются особенности деятельности менеджера в сфере гостиничного хозяйства.
3. Определите, в чем заключается коммуникационный процесс в гостиничных организациях?
4. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного бизнеса.
5. Разработайте план научного исследования по теме «Лидерство, власть и влияние в гостиничной сфере».
6. Проанализируйте современный этап развития гостиничной индустрии. Дайте характеристику его состояния в современной России. Выскажите свою точку зрения на его роль в экономическом и культурном развитии страны.

8.1.6. Типовые тестовые задания

Тест для самоконтроля

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

25. Объем оказанных гостиничных услуг в конкретный период времени выражается следующим образом:

$$а. \frac{\text{Число реализованных мест}}{\text{Численность населения или его отдельных групп}} \cdot 1000$$

$$б. \frac{\text{Общее количество гостей}}{\text{Число проданных мест}}$$

$$в. \frac{\text{Общий доход}}{\text{Число проданных мест (групповых и индивидуальных)}}$$

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

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет / защита курсового проекта (курсовой работы) (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

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

Защита курсового проекта/ работы. Результаты защиты курсового проекта/ работы выставляются по пятибалльной системе оценивания ("отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно") с обязательным проставлением количества баллов, набранных в соответствии с балльно-рейтинговой системой (по стобалльной шкале).

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

(ПК-1: ИПК-1.1., ИПК-1.2, ИПК-1.3, ИПК-1.4):

1. Система законодательства Российской Федерации в области туризма и гостиничной 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 применения Закона об основах туристской деятельности» в индустрии гостеприимства.
6. Особенности функционирования рынка гостиничных услуг.
7. Методы управления в индустрии гостеприимства.
8. Функции управления в индустрии гостеприимства.
9. Управленческо-производственные отношения при взаимодействии туристских фирм с гостиничными организациями и поставщиками отдельных услуг.
10. Классификация организационных и инфраструктурных изменений в гостиничном бизнесе.
11. Особенности инновационного управления изменениями на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства.
13. Сервисная инфраструктура как элемент индустрии гостеприимства: проблемы формирования и управления.
14. Формы и методы инновационного управления в индустрии гостеприимства.
15. Внутрифирменное управление производственными процессами в гостиничном бизнесе.
16. Особенности управления в индустрии гостеприимства в условиях дестабилизации экономики.
17. Определение менеджмента как вида деятельности в сфере гостиничного хозяйства.
18. Внешняя среда организации гостиничного бизнеса.
19. Внутренняя среда организации гостиничного бизнеса.
20. Содержание, структуры и проектирование гостиничных организаций.
21. Процесс принятия решений в сфере гостиничного бизнеса.
22. Методы принятия решений в сфере гостиничного бизнеса.
23. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных организациях.
24. Теории мотивации, используемые в деятельности гостиничных организаций.
25. Основные виды коммуникаций в гостиничных организациях.
26. Основные стили деятельности менеджера гостиничной организации.
27. Организационная культура в сфере гостиничного бизнеса.
28. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды.
29. Делегирование полномочий в системе гостиничного бизнеса.
30. Способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного бизнеса.

**Примерный тест для итогового тестирования
(ПК-1: ИПК-1.1., ИПК-1.2, ИПК-1.3, ИПК-1.4):**

Тема 1 – ПК-1; ИПК- 1.1

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. Какое государство является родиной менеджмента:

- а) Франция;
- б) США;
- в) Россия;
- г) Англия;
- д) Германия

3. Особый вид деятельности, «превращающий неорганизованную толпу в эффективную целенаправленную и производительную группу» (по П. Друкеру):

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

4. Соотнесите подходы к менеджменту и их содержание.

- Подходы:* а) административный; д) количественный;
 б) воспроизводственный; е) комплексный;
 в) динамический; ж) маркетинговый.
 г) интеграционный;

Содержание подходов:

1) устанавливаются взаимосвязи между отдельными подсистемами и элементами системы управления;

2) предусматривает ориентацию управляющей подсистемы на потребителя;

3) объект управления рассматривается в диалектическом развитии, в причинно-следственных связях и соподчиненности;

4) регламентируются функции, права, обязанности, элементы системы менеджмента в нормативных актах;

5) учитываются технические, экономические, социальные и другие аспекты менеджмента;

6) ориентирован на постоянное возобновление производства товара для удовлетворения потребностей рынка с меньшими затратами;

7) использование количественных оценок при помощи математических, статистических, инженерных расчетов.

а) 1ж 2г, 3е, 4а, 5в, 6б;

б) 1г, 2ж, 3в, 4а, 5е, 6б;

в) 1б, 2е, 3а, 4г, 5ж, 6в

5. Какой научный подход в управлении доминирует в достижении эффективной реализации намеченных целей:

- а) системный;
- б) ситуационный;
- в) процессный;
- г) деятельностный.

6. Основные принципы функции контроля:

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

7. К основным (классическим) функциям управления относятся:

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

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

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

9. Основные принципы функции контроля:

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

10. К основным (классическим) функциям управления относятся:

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

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

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

12. Методы менеджмента – это...

- а) целеполагание;
- б) разделение и специализация труда в сфере управления;
- в) маркетинг, деятельность и люди;
- г) разделение деятельности людей;
- д) управление людьми

Тема 3 – ПК-1; ИПК-1.3

13. 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

14. 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

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

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

16. 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

17. Основные классификационные основания методов управления:

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

18. 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)

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

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

20. Основные классификационные основания методов управления:

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

е) мотивационные

21. Основным недостатком теории равенства является:

- а) сложность восприятия и использования данной теории с организаторской точки зрения;
- б) субъективность восприятия информации и определения справедливости;
- в) безразличное отношение теории к индивидуальным особенностям человека;
- г) невозможность применения на практике данной теории в России

22. Выберите верное определение «мотивации»:

- а) процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации;
- б) осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности;
- в) совокупность различных действий, направленных на достижение какой-либо личности или организации;
- г) предметно направленная активность, связанная с удовлетворением потребностей субъекта

Тема 4 – ПК-1; ИПК-1.4

23. В практике управления традиционно выделяют следующие методы:

- а) административно-командные;
- б) экономические;
- в) социально-психологические;
- е) бюрократические;
- з) демократические

24. 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

25. 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

26. Какое разделение труда, предусматривает деление работы на составляющие компоненты - маркетинг, производство, финансы, персонал:

- а) горизонтальным;
- б) вертикальным;
- в) функциональным;
- г) технологическим;
- д) профессионально-квалификационным

27. Какое разделение труда построено на выделении уровней управления:

- а) горизонтальное;
- б) вертикальное;
- в) функциональное;

- г) технологическое;
- д) профессионально-квалифицированное

28. Кто является административным персоналом организации среднего уровня управления:

- а) президенты, председатели правления, генеральные директора;
- б) заместители председателя правлений, президентов, генеральных директоров;
- в) руководители, департаментов и служб;
- г) руководители групп, бригад, участков и других первичных структурных единиц;
- д) советники, специалисты в области консалтинга

29. Что такое управление:

- а) специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления;
- б) воздействие субъекта на объект управления;
- в) подчинение объекта субъекту управления;
- г) возможность влиять на поведение людей;
- д) проявлять свою власть в приказной форме

30. Каково соотношение понятий «управление» и «менеджмент»:

- а) понятие «менеджмент» шире;
- б) понятие «управление» шире;
- в) понятие «менеджмент» значительно шире;
- г) эти понятия – синонимы;
- д) эти понятия – антонимы

31. Разделение труда, приводящее к образованию уровней управления,- это:

- а) вертикальное разделение труда;
- б) диагональное разделение труда;
- в) горизонтальное разделение труда;
- г) параллельное разделение труда;
- д) последовательное разделение труда

32. Кем прежде всего должен быть менеджер:

- а) психологом;
- б) специалистом данной отрасли;
- в) специалистом по управлению;
- г) социологом;
- д) экономистом

33. Что является основой любой организации:

- а) внутренняя и внешняя среда;
- б) оргструктура и кадры;
- в) цели, задачи, структура, технология, ресурсы;
- г) организационная культура и ресурсы;
- д) внешнее окружение и управление;
- е) последовательное разделение труда

34. Что такое стиль управления:

- а) это способ, система методов воздействия руководителя на сотрудников;
- б) составная часть предпринимательства, выраженная в совокупных процессах и операции, в целях совершения каких-либо сделок;
- в) умение устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- г) один из факторов функционирования и развития предприятий в условиях рыночной экономики

35. Каким является стиль управления, когда менеджер решает и приказывает, а сотрудники исполняют:

- а) авторитарный;
- б) сопричастный;
- в) автономный;
- г) клубное управление

Тема 5 – ПК-1; ИПК-1.1, ИПК-1.2

36. Профессиональная задача менеджера – это

- а) воздействие на клиентов, сотрудников, инвесторов и общество в целях организации;
- б) выбор клиентов, которые наиболее выгодны для организации;
- в) формирование нравственных идеалов общества;
- г) служение клиентам, сотрудникам, инвесторам и обществу, приведение в равновесие противоречащих друг другу результатов

37. Сбалансированная система показателей (ССП) эффективности – это:

- а) система, которая позволяет организации добиваться своих целей в условиях динамичной, изменчивой и неопределенной внешней среды;
- б) совокупность ситуационных факторов внутри фирмы;
- в) механизм последовательного доведения до персонала стратегических целей компании и контроль их достижения через ключевые показатели эффективности;
- г) система, отвечающая за эффективность деятельности организации в целом

38. Управленческое решение – это ...

- а) акт деятельности менеджера или управляющей системы, ведущей к разрешению проблемы, и тем самым определяет эффективное функционирование или развитие социально-экономической системы;
- б) акт деятельности «управленца» в организации или компании;
- в) метод управления в фирме;
- г) акт деятельности руководителя компании в целях её развития

39. Целью управленческого решения является:

- а) обеспечение достижения целей решения;
- б) структурирование работы организации;
- в) надзор за сотрудниками организации;
- г) улучшение финансового положения фирмы

40. На каком этапе принятия решения происходит мотивация на выполнение выработанного решения:

- а) на этапе формирования цели;
- б) на этапе принятия решений;
- в) на этапе воздействия;
- г) на этапе конечного результата

Тема 6 – ПК-1; ИПК-1.1, ИПК-1.2

41. Процесс принятия решений – это:

- а) деятельность по определению результативности организации, соотношения результатов и затраченных на их достижение трудовых и материальных ресурсов;
- б) последовательная реализация этапов: диагноз проблемы; формулировка ограничений и критериев для принятия решения; выявление альтернатив; оценка альтернатив; окончательный выбор;

- в) выявление уровня деятельности по руководству и контролю за работой организации;
- г) представление объекта, системы или идеи в некоторой форме, отличной от самой целостности

42. Коммуникация – это...

- а) процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- б) общение между людьми;
- в) пустая, бессодержательная речь, беседа, пустословие;
- г) процесс взаимного восприятия друг друга

43. Что из предложенного относится к внутреннему престижу предприятий гостиниц и других средств размещения:

- а) связи со средствами массовой информации;
- б) программа поощрения сотрудников;
- в) связи с инвесторами;
- г) самоимидж покупателя

44. Завоевывать престиж необходимо, поскольку в противном случае вас ждёт:

- а) неприязнь и неизвестность;
- б) ненадежность и неэффективность;
- в) финансовые неурядицы и банкротство;
- г) нединамичность и неприбыльность

45. Какой метод считается наиболее эффективным для анализа текущего престижа предприятий гостиниц и других средств размещения:

- а) позиционирование;
- б) контент-анализ;
- в) социометрия;
- г) анализ аудитории