

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Организация и управление предприятием
гостиничного бизнеса**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.04.02_2023_803М-3Ф.plx
43.04.02 Туризм
Организация и управление туристским бизнесом

Квалификация **Магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 1
в том числе:		
аудиторные занятия	20	
самостоятельная работа	83,4	
часов на контроль	3,85	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	14	14	14	14
Консультации (для студента)	0,6	0,6	0,6	0,6
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20,75	20,75	20,75	20,75
Сам. работа	83,4	83,4	83,4	83,4
Часы на контроль	3,85	3,85	3,85	3,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



Рабочая программа дисциплины

Организация и управление предприятием гостиничного бизнеса

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556)

составлена на основании учебного плана:

43.04.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 09.03.2023 протокол № 3.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 09.03.2023 протокол № 8

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> формирование теоретических знаний и практических умений и навыков в области организации и управления предприятием гостиничного бизнеса.
1.2	<i>Задачи:</i> - формирование знаний, умений и навыков по планированию, организации и управлению деятельностью гостиничного предприятия; - формирование знаний, умений и навыков по применению современных методов и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия; - формирование знаний, умений и навыков по принятию управленческих решений в управлении деятельностью гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Корпоративная культура и управление персоналом в туристской индустрии
2.1.2	Экономика туристского рынка (продвинутый уровень)
2.1.3	Формирование туристских кластеров в России
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Оптимизация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии
2.2.2	Организация проектной деятельности в туризме
2.2.3	Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии
2.2.4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	Технологическая практика
2.2.7	Управление качеством туристских услуг и обслуживания
2.2.8	Организационно-управленческая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: готов применять методы анализа, учета, моделирования и принятия управленческих решений в деятельности предприятий туристской индустрии
ИД-1.ПК-1: Обосновывает выбор методов анализа, моделирования и принятия управленческих решений в деятельности предприятий туристской индустрии
Знать: - современные методы и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия. Уметь: - выбирать современные методы и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия. Владеть: - навыками выбора современных методов и технологий для организации и управления деятельностью гостиничного предприятия.
ИД-3.ПК-1: Использует методы анализа и моделирования при обосновании управленческих решений в деятельности предприятий туристской индустрии
Знать: - современные методы и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия. Уметь: - применять современные методы и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия. Владеть: - навыками управления деятельностью гостиничного предприятия на основе применения современных методов и технологий.
ПК-2: способен разрабатывать и внедрять нормативную документацию при формировании и реализации туристского продукта и услуги туристской индустрии

ИД-1.ПК-2: Осуществляет выбор необходимой нормативной документации при формировании и реализации туристского продукта и услуги туристской индустрии

Знать:
 -особенности и содержание деятельности гостиничного предприятия и его отдельных функциональных подразделений;
 -методы планирования и организации деятельности предприятия;
 - нормативно-правовые основы организации деятельности гостиничного предприятия.

Уметь:
 -осуществлять выбор нормативной документации при планировании и организации деятельности гостиничного предприятия и его отдельных функциональных подразделений.

Владеть:
 -навыками выбор нормативной документации при планировании и организации деятельности гостиничного предприятия и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-5: Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма

ИД-1.ПК-5: Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма

Знать:
 - современные методы и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия.

Уметь:
 - проводить оценку эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Владеть:
 - навыками оценку эффективности деятельности гостиничного предприятия.

ИД-2.ПК-5: Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода

Знать:
 - современные методы и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия.

Уметь:
 - проводить оценку эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Владеть:
 - навыками оценку эффективности деятельности гостиничного предприятия.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии						
1.1	Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Исторический аспект и современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения". Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития. Особенности и порядок классификации гостиниц в Российской Федерации. /Лек/	1	0,5	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии Образовательные технологии: выполнение практических заданий, дискуссия, доклад План занятия: 1. Обсуждение докладов по теме 2. Выполнение практического задания /Пр/	1	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, доклад, тест, практическое задание
1.3	Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка докладов на темы 2. Подготовка к практическому занятию и итоговой контрольной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	1	12		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, доклад, тест, практическое задание

	Раздел 2. Тема 2. Технологический цикл обслуживания в гостинице						
2.1	Тема 2. Технологический цикл обслуживания в гостинице Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией") Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги /Лек/	1	0,5	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
2.2	Тема 2. Технологический цикл обслуживания в гостинице Образовательные технологии: выполнение практических заданий, дискуссия, решение ситуационных задач План занятий: 1. Выполнение практических заданий 2. Решение ситуационных задач /Пр/	1	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, ситуационные задачи, тест, практическое задание
2.3	Тема 2. Технологический цикл обслуживания в гостинице Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение практических заданий. 2. Подготовка к практическому занятию и итоговой контрольной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: письменная работа, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	1	12	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, практическое задание

	Раздел 3. Тема 3. Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса						
3.1	Тема 3. Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса Интерактивная лекция (Лекция-беседа или «диалог с аудиторией») Планирование гостиничных объектов. Процесс создания гостиничного объекта. Требования к проектам гостиничных зданий. Принципы внутреннего оформления гостиничных помещений. Современные черты и свойства планирования в гостиничном сервисе. Цели и целеполагание управленческой деятельности гостиничного предприятия. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей гостиничного предприятия. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Понятие и этапы стратегического планирования деятельности гостиничного предприятия. Текущее планирование и контроль. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет). /Лек/	1	1	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.2	Тема 3. Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса Образовательные технологии: деловая игра, работа в малых группах, дискуссия, решение теста План занятий: 1. Проведение деловой игры «Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия» (1 этап) /Пр/	1	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, деловая игра
3.3	Тема 3. Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение практических заданий. 2. Подготовка к практическому занятию и итоговой контрольной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: письменная работа, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	1	12	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, практические задания

	Раздел 4. Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса						
4.1	Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса Интерактивная лекция (Лекция с разбором конкретных ситуаций) Организационная структура современного гостиничного предприятия. Основные принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия. Функциональный подход к построению организационной структуры. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Типы организационных структур гостиничных предприятий: особенности, преимущества и недостатки. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции. /Лек/	1	1	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
4.2	Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса Образовательные технологии: деловая игра, работа в малых группах, дискуссия, решение тестов План занятий: 1. Проведение деловой игры «Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия» (2 этап) /Пр/	1	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, деловая игра
4.3	Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение практических заданий. 2. Подготовка к практическому занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: письменная работа, выполнение плана практического занятия /Ср/	1	12	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, практические задания

	Раздел 5. Тема 5. Особенности управления отдельными видами деятельности на предприятии гостиничного бизнеса						
5.1	Тема 5. Особенности управления отдельными видами деятельности на предприятии гостиничного бизнеса Интерактивная лекция (Лекция-беседа или «диалог с аудиторией») Особенности управления качеством на предприятии гостиничного бизнеса. Понятие и показатели качества услуги и обслуживания на гостиничном предприятии. Применение МС ИСО 9000 в гостиничном бизнесе. Создание и внедрение систем менеджмента качества на гостиничных предприятиях. Финансовый менеджмент предприятия гостиничного предприятия: объект, задачи и принципы управления. Финансовое планирование в гостиничном бизнесе. Инновационная деятельность гостиничного предприятия. Виды инновации на предприятиях гостиничного предприятия. Особенности внедрения инноваций на предприятии гостиничного бизнеса. /Лек/	1	1	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
5.2	Тема 5. Особенности управления отдельными видами деятельности на предприятии гостиничного бизнеса Образовательные технологии: деловая игра, работа в малых группах, дискуссия План занятий: 1. Проведение деловой игры «Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия» (3 этап) 2. Выполнение практических заданий /Пр/	1	2	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, деловая игра
5.3	Тема 5. Особенности управления отдельными видами деятельности на предприятии гостиничного бизнеса Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение практических заданий. 2. Подготовка к практическому занятию и итоговой контрольной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: письменная работа, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	1	12,4	ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, практические задания

	Раздел 6. Тема 6. Управление персоналом на предприятии гостиничного бизнеса						
6.1	Тема 6. Управление персоналом на предприятии гостиничного бизнеса Интерактивная лекция (Лекция-беседа или «диалог с аудиторией») Категории персонала на предприятиях гостиничного бизнеса. Должностные инструкции сотрудников гостиничного предприятия. Система работы с персоналом в сфере гостиничного бизнеса. Наем, оценка и отбор персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Оплата труда персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Развитие персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Формирование кадрового резерва. Обучение персонала гостиничного предприятия. Управление процессом обучения персонала. Оценка и аттестация персонала гостиничного предприятия. Мотивация персонала на предприятиях гостиничного бизнеса. /Лек/	1	1		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
6.2	Тема 6. Управление персоналом на предприятии гостиничного бизнеса Образовательные технологий: деловая игра, работа в малых группах, дискуссия, решение теста, анализ конкретных ситуаций План занятий: 1. Проведение деловой игры «Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия» (4-5 этап). /Пр/	1	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, деловая игра
6.3	Тема 6. Управление персоналом на предприятии гостиничного бизнеса Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка эссе на тему "Роль и особенности обучения персонала гостиничного предприятия", "Особенности разработки стандартов работы персонала на гостиничных предприятиях". 2. Подготовка к практическому занятию и итоговой контрольной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: эссе, выполнение плана практического занятия, тест /Ср/	1	12		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, эссе

	Раздел 7. Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса						
7.1	Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса Интерактивная лекция (Лекция-дискуссия) Понятие конфликта. Особенности конфликтов в сфере гостиничного бизнеса. Типология социальных конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Структурно-организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов. Модель управления конфликтной ситуацией в гостиничной сфере. Понятие и природа стресса. Причины стресса в сфере гостиничного сервиса: производственные и бытовые. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиницы. Организационная культура на предприятиях гостиничного сервиса. Содержание и структура организационной культуры. Организационная культура как инструмент управления организационным поведением в гостеприимстве. Основные функции организационной культуры. /Лек/	1	1		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
7.2	Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса Образовательные технологии: План занятия: 1. Просмотр учебного видеофильма «Разрешение скрытого конфликта» с последующим обсуждением. 2. Проверочная работа (тест) /Пр/	1	2		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, просмотр видеофильма
7.3	Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса Содержание самостоятельной работы: 1. Выполнение практических заданий. 2. Подготовка к практическому занятию и итоговой контрольной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: письменная работа, выполнение практического задания, тест /Ср/	1	11		Л1.1Л2.1 Л2.2	0	Вопросы к зачету с оценкой, тест, практическое задание
	Раздел 8. Консультации						
8.1	Консультация по дисциплине /Конс/	1	0,6	ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5 ИД-1.ПК-1 ИД-3.ПК-1 ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 9. Промежуточная аттестация (зачёт)						
9.1	Подготовка к зачёту /ЗачётСОц/	1	3,85	ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5 ИД-1.ПК-1 ИД-3.ПК-1 ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

9.2	Контактная работа /КСРАТТ/	1	0,15	ИД-1.ПК-5 ИД-2.ПК-5 ИД-1.ПК-1 ИД-3.ПК-1 ИД-1.ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
-----	----------------------------	---	------	---	------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Организация и управление предприятием гостиничного бизнеса».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме практических заданий, деловой игры, тем для эссе и докладов, тестов для проверочных работ, входного и текущего контроля и промежуточной аттестации в виде вопросов для подготовки к зачету.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

1. Системный подход к управлению рассматривает управление как...
 - а) сложную совокупность взаимосвязанных элементов и подсистем;
 - б) реализацию совокупности общих и специальных функций управления;
 - в) использование различных методов управления в зависимости от конкретной ситуации;
 - г) систему, основанную на разработке и реализации комплекса стратегических, тактических и оперативных целей управления.
2. Какие содержательные элементы наиболее полно и объективно выражают понимание цели?
 - а) Цель включает методологию разработки решений, информацию и человеческий фактор;
 - б) Цель – это результат, к достижению которого стремится менеджер;
 - в) Цель включает потребности и пути их реализации;
 - г) Цель – это модель факторов достижения эффективности управления;
 - д) Цель включает возможное, желательное и необходимое состояние системы.
3. Прогнозирование, планирование, организация, мотивация, принятие решений и контроль с точки зрения теории управления в совокупности представляют собой _____ менеджмента.
 - а) функции менеджмента;
 - б) принципы менеджмента;
 - в) школы менеджмента;
 - г) подходы менеджмента.
4. Тот факт, что человек является частью персонала организации, подтверждает наличие у него трудовых взаимоотношений с работодателем, которые оформляются...
 - а) трудовым договором;
 - б) актом сдачи-приемки работ;
 - в) сертификатом о повышении квалификации;
 - г) трудовой инструкцией.
5. Организационная структура управления – это
 - а) службы, группы и работники, выполняющие те или иные функции управления в соответствии с принятым подразделением управленческих задач и работ;
 - б) социально-экономическая категория, характеризующая отношения совокупности звеньев аппарата управления и существующих между ними организационных связей, выражающих взаимодействие и координацию элементов внутри данной системы;
 - в) организационные отношения, обеспечивающие тесноту и эффективность структурных связей.
6. Сложность организационной структуры определяется...
 - а) масштабами использования правил и регулирования для управления поведением людей;
 - б) распределением прав, обязанностей и ответственности по вертикали управления;
 - в) числом отделов, групп, высококвалифицированных специалистов и уровней иерархии.
7. Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом. Выбрать и указать только одну группу задач управления персоналом:
 - а) использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда;
 - б) контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия;
 - в) планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение;
 - г) найм персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.
8. Развитие персонала - это:
 - а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению

новых задач;

- б) процесс периодической подготовки сотрудника на специализированных курсах;
- в) обеспечение эффективной управленческой структуры и менеджеров для достижения организационных целей;
- г) процесс аттестации персонала;
- д) периодическое обновление кадрового состава организации.

9. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

- а) служба приема и размещения;
- б) служба консьержей;
- в) инженерно-техническая служба;
- г) служба бронирования.

10. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- а) служба приема и размещения;
- б) служба консьержей;
- в) служба безопасности;
- г) инженерно-техническая служба.

11. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

- а) служба приема и размещения
- б) служба консьержей
- в) служба безопасности
- г) банкетная служба

Примерные тесты для проведения текущего контроля:

Примерные тесты для проведения проверочных работ по темам и текущего контроля:

Тест «Выберите верный вариант ответа»

1. Возможная пропускная способность гостиничного предприятия определяется как:

- а) единовременная вместимость гостиницы * число календарных суток года
- б) количество номеров каждой категории * число мест в каждом номере
- в) максимальная пропускная способность – количество места-суток пребывания на капитальном, текущем ремонте, реконструкции и в связи с другими объективными причинами
- г) максимальная пропускная способность – единовременная вместимость гостиницы+количество места-суток пребывания на капитальном, текущем ремонте, реконструкции и в связи с другими объективными причинами

2. Документ, содержащий перечень показателей качества операционных процессов на гостиничном предприятии, подлежащих проверке - это:

- а) чек-лист проверки качества
- б) план аудита качества
- в) план проверки качества
- г) программа-лист проверки качества

3. К профессиональным стандартам в сфере гостиничной деятельности относятся:

- а) профессиональный стандарт «Горничная»
- б) профессиональный стандарт «Консьерж»
- в) профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»
- г) профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей»
- д) профессиональный стандарт «Работник службы безопасности гостиницы»

4. Какая структура управления гостиничными предприятиями в России получила наибольшее распространение:

- а) матричная;
- б) дивизиональная;
- в) функциональная;
- г) линейная;
- д) линейно-функциональная?

5. Франчайзинговое объединение в гостиничной индустрии основано:

- а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;
- б) на объединении компаний посредством обмена акциями;
- в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;
- г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.

6. Если результаты деятельности работника гостиницы неудовлетворительны, то как руководителю предпочтительнее сообщить об этом:
- а) высказать свою оценку в СМИ фирмы;
 - б) высказать свою оценку сотруднику публично;
 - в) вообще не говорить работнику о характере данной ему оценки, а сразу принять соответствующие меры;
 - г) высказаться в отношении отдельных достижений сотрудника и подробнее остановиться на тех результатах, которые не удовлетворяют руководство компании;
 - д) возможны варианты а) и б)
7. Обучение на гостиничном предприятии стандартам и культуре обслуживания...
- а) осуществляется по мере выявления проблемных зон в работе сотрудников гостиницы
 - б) обычно ориентировано на линейных менеджеров или руководителей отеля, когда требуется повышение квалификации в связи с появлением новых методов работы, а также новых трендов и технологий
 - в) являются обязательными программами для всех сотрудников и поэтому не требуют выявления потребности в обучении персонала
 - г) обучение с помощью специальных тренингов, деловых игр
8. Основным стандартом, с помощью которого создается система менеджмента качества на гостиничном предприятии, является:
- а) МС ИСО 9001:2015
 - б) МС ИСО 9000:2005
 - в) МС ИСО 9004:2015
 - г) МС ИСО 9003:2015
9. По типологии качества гостиничных услуг Е.Р.Кедотта и Н. Терджена, элементы качества, которые вызывают безусловную однозначную реакцию потребителя - положительную или отрицательную - и играют решающую роль в формировании «нейтральной зоны» восприятия услуги в целом - это:
- а) приносящие удовлетворение элементы
 - б) критические или главные элементы
 - г) приносящие разочарование элементы
 - д) нейтральные элементы
10. Показатель качества обслуживания на гостиничном предприятии, включающий такие элементы как : удобство проведения расчетов для гостя, система дисконтов, бонусов, клубных карт и другие меры, призванные мотивировать гостя в выборе средства размещения повторно - это...
- а) показатель комфорта безопасности
 - б) показатель психологического комфорта
 - в) показатель экономического комфорта
 - г) показатель информационного комфорта
 - д) показатель бытового комфорта
11. Специальный метод собеседования и интервью, который позволяет оценить речь кандидата при найме на работу в гостиницу (стиль речи; решительность и уверенность или нерешительность и неуверенность; ориентация на авторитеты; стремление к самореализации; стремление расширить профессиональный опыт) - это:
- а) метод самопрезентации кандидата
 - б) метод контент-анализа
 - в) телефонное интервью
 - г) анализ резюме
 - д) профессиональное тестирование (кейс-метод, психологический тест)
12. Создаваемые (осваиваемые) в гостинице новые или усовершенствованные технологии, виды продукции или услуг называются..
- а) инновации
 - б) коммерческие активы
 - в) коммерческие секреты фирмы
 - г) инвестиции
 - д) нематериальные активы
13. Оценка организационной культуры гостиницы возможна на основе:
- а) имущества гостиницы
 - б) ценностей гостиницы
 - в) финансов гостиницы
 - г) технологии гостиницы
14. Коэффициент использования пропускной способности гостиницы или коэффициент вместимости гостиницы рассчитывается как:
- а) отношение выручки от эксплуатации номерного фонда гостиницы к числу оплаченных место-суток

- б) отношение выручки от эксплуатации номерного фонда гостиницы к возможной пропускной способности гостиницы
 в) отношение максимальной пропускной способности гостиницы к возможной пропускной способности гостиницы
 г) отношение возможной пропускной способности гостиницы к максимальной пропускной способности гостиницы

15. Метод оценки качества продукции, основанный на сопоставлении единичных показателей ее качества, при этом для каждого из показателей рассчитываются относительные показатели качества - это:

- а) дифференциальный метод
 б) экспертный метод
 в) комплексный (интегральный) метод
 г) смешанный метод

Критерии оценки текущего контроля:

«отлично», повышенный уровень

Правильные ответы даны на 85-100% вопросов

«хорошо», пороговый уровень

Правильные ответы даны на 66-84% вопросов

«удовлетворительно», пороговый уровень

Правильные ответы даны на 50-65% вопросов

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Примерные практические задания для выполнения на занятиях и для самостоятельной работы

Практическое задание 1. На основе системного и процессного подхода составьте логическую схему деятельности известной Вам гостиницы, дайте характеристику каждого элемента системы и процесса.

Практическое задание 2. Охарактеризуйте особенности и факторы внешней среды известного Вам гостиничного предприятия:

- перечислите факторы внешней среды прямого и косвенного влияния;
- дайте общую характеристику воздействия внешней среды на деятельность гостиничного предприятия;
- более подробно (на конкретных примерах) охарактеризуйте влияние на деятельность гостиничного предприятия экономических, природно-климатических и культурных факторов;
- определите особенности взаимодействия гостиничного предприятия с поставщиками, потребителями и конкурентами (направления взаимодействия, методы и условия повышения эффективности взаимодействия).

Практическое задание 3. Охарактеризуйте особенности и элементы внутренней среды известного Вам гостиничного предприятия:

- перечислите факторы внутренней среды гостиничного предприятия;
- дайте общую характеристику элементов внутренней среды гостиничного предприятия;
- более подробно (на конкретных примерах) охарактеризуйте такие элементы внутренней среды гостиничного предприятия как: цели, технология, организационная культура;
- определите особенности организационной культуры гостиничного предприятия.

Практическое задание 4. Проведите сравнительный анализ нескольких гостиничных предприятий по принципам планирования внутреннего оформления гостиничных помещений. Выявите преимущества и недостатки.

Практическое задание 5. Проведите сравнительный анализ стратегии развития нескольких гостиничных предприятий.

Выявите преимущества и недостатки. Предложите пути совершенствования стратегии развития гостиничных предприятий.

Практическое задание 6. На примере конкретной гостиницы города Горно-Алтайск, определите целевые задачи и функциональные обязанности работников гостиницы, постройте схему организационной структуры гостиницы. Проведите анализ одного из отделов гостиницы (на выбор). Выявите преимущества и недостатки. Представьте алгоритм взаимодействия основных и дополнительных служб на предприятиях размещения.

Практическое задание 7. Небольшое гостиничное предприятие планирует организовать службу питания. Разработайте план мероприятий, которые должно реализовать данное гостиничное предприятие при организации службы питания.

Практическое задание 8. Отель «Алтай» планирует внедрить систему менеджмента качества в соответствии с МС ИСО 9000 и впоследствии ее сертифицировать. Определите преимущества внедрения в отеле системы менеджмента качества, а также проблемы с которыми может столкнуться отель при подготовке и внедрении системы менеджмента качества. Разработайте план мероприятий по разработке и внедрению системы менеджмента качества в отеле, а также составьте план подготовки к сертификации системы менеджмента качества.

Практическое задание 9. На примере конкретных гостиниц, определите виды инновации на предприятиях гостиничного бизнеса. Определите особенности внедрения инноваций на предприятии гостиничного бизнеса.

Практическое задание 10. 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 7 000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо», пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Деловая игра «Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия».

Цель игры: выработка навыков принятия управленческих решений на этапах создания и организации деятельности гостиничного предприятия.

Регламент игры: каждая команда должна решить следующие задачи:

1 этап:

- выбор вида гостиничного предприятия;
- выбор организационно-правовой формы гостиничного предприятия;
- разработка дерева целей гостиничного предприятия;
- разработка фирменного стиля гостиничного предприятия;
- определение требований к зданию и оснащению гостиничного предприятия, разработка перечня необходимого оборудования для гостиничного предприятия;

2 этап:

- разработка структуры гостиницы (определение количества, наименования, взаимосвязей служб и подразделений);
- разработка структуры администрации гостиничного предприятия и определение ее функциональных обязанностей;
- разработка и обоснование перечня основных и дополнительных гостиничных услуг;

3 этап:

- определение схемы операционного цикла обслуживания в гостинице, определение основных и вспомогательных процессов на гостиничном предприятии;
- разработка и определение финансовых основ деятельности гостиничного предприятия;
- разработка мероприятий по обеспечению качества обслуживания в гостинице;
- разработка программы внедрения инноваций на гостиничном предприятии;

4 этап:

- расчет потребности в персонале, формирование требований к отдельным должностям персонала гостиничного предприятия;
- разработка должностных инструкций для отдельных категорий персонала гостиничного предприятия;
- разработка программы развития персонала гостиничного предприятия;
- разработка программы мотивации персонала гостиничного предприятия;

5 этап:

- представление предприятия и услуг гостиницы;
- оценка результатов работы команд-конкурентов.

Критерии оценки:

За участие в деловой игре студентам начисляются баллы в соответствии с критериями:

1. Теоретический уровень знаний, необходимых для выполнения практических заданий - 4 балла
 2. Качество, содержательность, проработанность выполнения практических заданий - 6 балла
 3. Аргументация выдвигаемых идей при выполнении практических заданий - 3,5 балла
 4. Умение слушать оппонентов и вести дискуссию - 2 балла
 5. Подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.), использование дополнительных источников - 3 балла
 6. Способность отстаивать собственную точку зрения при обосновании результатов выполнения практических заданий - 4 балла
 7. Качество ответов на вопросы - 2 балла
 9. Умение работать в команде - 2 балла
 10. Степень участия в общей дискуссии - 1,5 балла
- Итоговая сумма баллов: 28 балла

Результат определяется как сумма всех составляющих. Максимальная оценка 28 баллов. Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок:

- 22-28 балла - отлично
- 16-21 балла - хорошо
- 10-15 балла - удовлетворительно
- 0-9 балла - неудовлетворительно

Примерные ситуационные задачи:

Ситуация 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместного номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

Ситуация 2. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и тендерной принадлежности (по половому признаку — мужчина/женщина). Ваши действия.

Ситуация 3. К горничной, убирающей на этаже, обращается постояльница гостя — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрыдаются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Как должна поступить горничная в этой ситуации? Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 4. Пользуясь Положением о классификации гостиниц, определите категорию гостиницы. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80*190 см и двухспальными - 160*190 см. имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номерах.

Ситуация 5. Руководитель группы туристов, размещенных в гостинице «пять звезд» в зимнее время, обратился с письменным заявлением к администрации с претензией о том, что в номерах не работает система кондиционирования.

Вправе ли

он был обратиться с такой претензией? Обоснуйте свой ответ

Ситуация 6. Группа туристов из России заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей. Правомерно ли данное решение с точки зрения установленных ранее условий проживания и оказания услуг? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. Правильно соотнесены отношения, описываемые в ситуации с нормами нормативно-правовых актов. Ответ обоснован.

«хорошо», пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. При анализе ситуации студент показал способность толковать правовые акты. Ответ обоснован. При этом студент не использовал теоретические положения по данной теме.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято частично верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации. Частично верно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Решение по ситуационной задаче принято не правильное (или не решена). Студентом неверно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Неверно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для подготовки докладов, эссе

1. Современные формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту
2. Современные формы управления гостиничным предприятием: управление через договор франчайзинга
3. Современные формы управления гостиничным предприятием: независимое управление.
4. Роль и особенности обучения персонала гостиничного предприятия
5. Особенности разработки стандартов работы персонала на гостиничных предприятиях

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

«отлично», повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация

полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо», пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерий оценки эссе:

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Оно должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
2. Не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия позиции, идеи автора.
3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
4. Каждый абзац должен содержать только одну основную мысль.
5. Оно должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
6. Должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

«отлично», повышенный уровень

В эссе четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора. Проблема раскрыта на теоретическом и практическом уровнях, с приведением примеров из реальной практики. В эссе логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме. В эссе представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде современных социальных процессов, конкретных примеров, статистических данных и т. п.).

«хорошо», пороговый уровень

В эссе с неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы.

Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании терминов и понятий в контексте ответа. В эссе дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты из практики.

«удовлетворительно», пороговый уровень

В эссе расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. В эссе проблема раскрыта с некорректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). В эссе слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты из практики.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

В эссе не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта слабо, без использования терминов. Не аргументировано собственное мнение. Эссе не предоставлено.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма.
2. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения".
3. Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы.
4. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др.
5. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития.
6. Важнейшие переменные факторы внутренней среды гостиницы и их характеристика.
7. Понятие и основные факторы внешней среды средства размещения. Основные характеристики внешней среды.
8. Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
9. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование.
10. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя.
11. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг.

12. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.
13. Понятие и виды гостиничных услуг. Основные услуги гостиниц: услуги проживания и услуги питания.
14. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице.
15. Общепринятые в международной практике обозначения и сокращения типов и видов размещения, оснащения номеров и др.
16. Порядок расчета с клиентами за проживание в гостинице.
17. Служба питания гостиничного предприятия.
18. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях.
19. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.
20. Виды и категории гостиниц, предусмотренные Положением о классификации гостиниц. Участники процесса классификации гостиниц.
21. Порядок классификации гостиниц. Экспертная оценка гостиниц: этапы, особенности проведения, требования к экспертам.
22. Категории номеров гостиниц и требования к ним.
23. Требования к различным категориям гостиниц. Критерии балльной оценки персонала гостиниц. Критерии балльной оценки гостиниц разных видов.
24. Планирование гостиничных объектов. Процесс создания гостиничного объекта.
25. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Понятие и этапы стратегического планирования деятельности гостиничного предприятия.
26. Текущее планирование и контроль: особенности, показатели и методы.
27. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет).
28. Организационная структура современного гостиничного предприятия. Построение системы управления гостиничным предприятием на основе линейной, функциональной, линейно-функциональной, дивизиональной, матричной структур управления.
29. Служба управления номерным фондом: типовая структура, основные функции. Основные подразделения службы управления номерным фондом.
30. Технологии, принципы и структура подразделений службы управления номерным фондом.
31. Инженерно-техническая служба: варианты организации, основные функции.
32. Маркетинговая служба в гостинице: варианты организации, основные функции.
33. Финансовая служба гостиницы: варианты организации, основные функции.
34. Служба безопасности гостиницы: варианты организации, основные функции.
35. Кадровая служба в гостиничном комплексе: варианты организации, основные функции.
36. Особенности управления качеством на предприятии гостиничного бизнеса. Понятие и показатели качества услуги и обслуживания на гостиничном предприятии.
37. Применение МС ИСО 9000 в гостиничном бизнесе. Создание и внедрение систем менеджмента качества на гостиничных предприятиях.
38. Финансовый менеджмент предприятия гостиничного предприятия: объект, задачи и принципы управления.
39. Инновационная деятельность гостиничного предприятия. Виды инновации на предприятиях гостиничного предприятия.
40. Особенности внедрения инноваций на предприятии гостиничного бизнеса.
41. Понятие, типы конфликта и его особенности в сфере гостиничного бизнеса.
42. Управление конфликтной ситуацией. Структурно-организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов.
43. Модель управления конфликтной ситуацией в гостиничной сфере.
44. Понятие и природа стресса. Причины стресса в сфере гостиничного сервиса: производственные и бытовые.
45. Организационная культура на предприятиях гостиничного сервиса: содержание, структура и основные функции организационной культуры.
46. Категории персонала на предприятиях гостиничного бизнеса и их функциональные обязанности.
47. Должностные инструкции сотрудников гостиничного предприятия: содержание, особенности разработки.
48. Наем, оценка и отбор персонала на предприятии гостиничного бизнеса.
49. Оплата труда персонала на предприятии гостиничного бизнеса.
50. Развитие персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Формирование кадрового резерва.
51. Обучение персонала гостиничного предприятия. Управление процессом обучения персонала.
52. Оценка и аттестация персонала гостиничного предприятия.
53. Мотивация персонала на предприятиях гостиничного бизнеса.

Критерии оценки:

«отлично», повышенный уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены.

«хорошо», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные

задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«удовлетворительно», пороговый уровень

Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

«неудовлетворительно», уровень не сформирован

Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Уокер Джон, Егорова В.Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/81605.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А.	Управление гостиничным предприятием: учебное пособие	Москва: Логос; Университетская книга, 2008	http://www.iprbookshop.ru/9062.html
Л2.2	Райская М.В.	Управление организацией (предприятием): учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016	http://www.iprbookshop.ru/79578.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	Гарант

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-беседа или «диалог с аудиторией»	
	лекция с разбором конкретных ситуаций	
	лекция-дискуссия	
	деловая игра	
	выполнение практических заданий	
	решение тестов	
	подготовка доклада	
	презентация	
	подготовка (написание) эссе	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, телевизор, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, стулья, усилительные колонки
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка конспектов по отдельным вопросам курса, рекомендованным для самостоятельного изучения. Конспекты выполняются в соответствии с методическими рекомендациями по их выполнению, которые изложены в настоящих методических указаниях;
- подготовка докладов по темам, указанным в плане самостоятельной работы и в плане практических занятий в рабочей программе дисциплины;
- подготовка к контрольным (проверочным) работам, которые проводятся в разных формах;
- выполнение различных практических работ (практических заданий, ситуационных задач, практических задач).

Методические указания по написанию эссе

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» - попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» - взвешивание.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе.

1. Титульный лист
2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. Очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.
3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса, его обоснование, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое.
4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы,

рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Методические указания по подготовке доклада

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

Основные этапы работы над докладом

1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.
2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).
3. Обработка и систематизация информации.
4. Разработка плана доклада.
5. Написание доклада.
6. Публичное выступление с результатами исследования.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.