

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

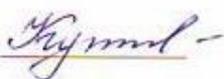
**Управление предприятием гостиничного бизнеса**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	<b>кафедра экономики, туризма и прикладной информатики</b>		
Учебный план	43.03.02_2020_830.plx 43.03.02 Туризм Менеджмент туризма		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>4 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	144	Виды контроля	в семестрах:
в том числе:		экзамены	5
аудиторные занятия	50		
самостоятельная работа	56,9		
часов на контроль	34,75		

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	15			
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	22	22	22	22
Практические	28	28	28	28
Консультации (для студента)	1,1	1,1	1,1	1,1
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная работа	52,35	52,35	52,35	52,35
Сам. работа	56,9	56,9	56,9	56,9
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

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

Рабочая программа дисциплины

**Управление предприятием гостиничного бизнеса**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2020 протокол № 1.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от 21.05.2020 протокол № 10

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
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

<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	<i>Цели:</i> формирование теоретических знаний и практических умений и навыков в области 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.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
2.1.1	Экономика и предпринимательство в сфере туризма
2.1.2	Маркетинг в туризме
2.1.3	Менеджмент в туризме
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Принятие управленческих решений в туризме
2.2.2	Технологическая практика
2.2.3	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности предприятия"
2.2.4	Бизнес-планирование в туристском бизнесе
2.2.5	Конкурентоспособность туристского предприятия
2.2.6	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.7	Преддипломная практика
2.2.8	Организационно-управленческая практика

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ПК-2: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского бизнеса и его отдельных функциональных подразделений</b>	
<b>ИД-1.ПК-2: Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского бизнеса и его отдельных функциональных подразделений</b>	
Знать: -особенности и содержание деятельности гостиничного предприятия и его отдельных функциональных подразделений; -методы планирования и организации деятельности предприятия. Уметь: -применять основные методы планирования и организации деятельности гостиничного предприятия и его отдельных функциональных подразделений. Владеть: -навыками планирования и организации деятельности гостиничного предприятия.	
<b>ИД-2.ПК-2: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского бизнеса и его отдельных функциональных подразделений</b>	
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.	
<b>ПК-3: Способен принимать решения по оптимизации финансово-хозяйственной деятельности в сфере туризма</b>	

<b>ИД-1.ПК-3: Выбирает и применяет методы и способы оптимизации финансово-хозяйственной деятельности в сфере туризма</b>
<p>Знать: -методы и способы оптимизации финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Уметь: -выбирать методы и способы оптимизации финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Владеть: -навыками применения методов и способов оптимизации финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.</p>
<b>ИД-2.ПК-3: Принимает решения по оптимизации финансово-хозяйственной деятельности в сфере туризма</b>
<p>Знать: -методы и способы оптимизации финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Уметь: -принимать решения по оптимизации финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Владеть: -навыками принятия решения по оптимизации финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.</p>

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Тема 1. Характеристика и особенности управления предприятием гостиничного</b>						
1.1	Тема 1. Характеристика и особенности управления предприятием гостиничного бизнеса Интерактивная лекция (Лекция-беседа или «диалог с аудиторией») Управление как вид деятельности (менеджмент) и принятие управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Основные категории управления: воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности. Особенности управления предприятием гостиничного бизнеса. Современные формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту; управление через договор франчайзинга»; аренда; независимое управление. /Лек/	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	

1.2	<p>Тема 1. Характеристика и особенности управления предприятием гостиничного бизнеса</p> <p>Образовательные технологии: выполнение практических заданий, дискуссия, доклад</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Обсуждение докладов по теме</p> <p>2. Выполнение практического задания /Пр/</p>	5	2	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
1.3	<p>Тема 1. Характеристика и особенности управления предприятием гостиничного бизнеса</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка докладов на темы: «Современные формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту», «Современные формы управления гостиничным предприятием: управление через договор франчайзинга», «Современные формы управления гостиничным предприятием: независимое управление.</p> <p>2. Подготовка к практическому занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>Формы отчетности: доклад, выполнение плана практического занятия /Ср/</p>	5	6	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
	<b>Раздел 2. Тема 2. Гостиничное предприятие как объект управления</b>						

2.1	<p>Тема 2. Гостиничное предприятие как объект управления</p> <p>Интерактивная лекция (Лекция с разбором конкретных ситуаций)</p> <p>Виды гостиничных предприятий.</p> <p>Основные управленческие характеристики гостиничного предприятия. Важнейшие переменные факторы внутренней среды гостиницы: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура.</p> <p>Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями.</p> <p>Задачи и специализация. Технологии, используемые в сервисной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы.</p> <p>Понятие внешней среды средства размещения. Основные характеристики внешней среды. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы.</p> <p>/Лек/</p>	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
2.2	<p>Тема 2. Гостиничное предприятие как объект управления</p> <p>Образовательные технологии: выполнение практических заданий, дискуссия, доклад</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение практических заданий</li> <li>2. Проверочная работа по теме /Пр/</li> </ol>	5	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
2.3	<p>Тема 2. Гостиничное предприятие как объект управления</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение практических заданий.</li> <li>2. Подготовка к практическому занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы)</li> </ol> <p>Формы отчетности: письменная работа, выполнение плана практического занятия /Ср/</p>	5	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
	<b>Раздел 3. Тема 3. Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса</b>						

3.1	<p>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. Особенности гостиничной архитектуры. Принципы внутреннего оформления гостиничных помещений. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Современные черты и свойства планирования в гостиничном сервисе. Цели и целеполагание управленческой деятельности гостиничного предприятия. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей гостиничного предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей. 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/</p>	5	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
3.2	<p>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) 2. Проверочная работа по теме (тест) /Пр/</p>	5	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
3.3	<p>Тема 3. Планирование 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/</p>	5	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
	<b>Раздел 4. Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса</b>						

4.1	<p>Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса</p> <p>Интерактивная лекция (Лекция с разбором конкретных ситуаций)</p> <p>Организационная структура современного гостиничного предприятия. Построение системы управления гостиничным предприятием на основе линейной, функциональной, линейно- функциональной, дивизиональной, матричной структур управления. Основные принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.</p> <p>Функциональный подход к построению организационной структуры. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Служба управления номерным фондом: типовая структура, основные функции. Основные подразделения службы управления номерным фондом: служба бронирования, служба приема и размещения, административно-хозяйственная служба (служба эксплуатации номерного фонда).</p> <p>Технологии, принципы и структура подразделений службы управления номерным фондом. Инженерно-техническая служба: варианты организации, основные функции.</p> <p>Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности гостиницы. Кадровая служба в гостиничном комплексе.</p> <p>/Лек/</p>	5	2	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	<p>Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса</p> <p>Образовательные технологий: деловая игра, работа в малых группах, дискуссия, решение тестов</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение деловой игры «Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия» (2 этап)</li> <li>2. Проверочная работа по теме (тест)</li> </ol> <p>/Пр/</p>	5	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.3	<p>Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение практических заданий.</li> <li>2. Подготовка к практическому занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы)</li> </ol> <p>Формы отчетности: письменная работа, выполнение плана практического занятия /Ср/</p>	5	8	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

	<b>Раздел 5. Тема 5. Особенности управления отдельными видами деятельности на предприятии гостиничного бизнеса</b>						
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. Финансовая стратегия предприятия гостиничного бизнеса. Финансовое планирование в гостиничном бизнесе. Основные показатели и методы оценки эффективности финансово-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного бизнеса. Инновационная деятельность гостиничного предприятия. Виды инновации на предприятиях гостиничного предприятия. Особенности внедрения инноваций на предприятии гостиничного бизнеса. /Лек/	5	4	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.2	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 3. Проверочная работа (тест) /Пр/	5	6	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
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 проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы) Формы отчетности: письменная работа, выполнение плана практического занятия /Ср/	5	10,9	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.2	0	
	<b>Раздел 6. Тема 6. Управление персоналом на предприятии гостиничного бизнеса</b>						

6.1	<p>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/</p>	5	4	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Управление персоналом на предприятии гостиничного бизнеса          Образовательные технологии: 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)          2. Анализ конкретных ситуаций (кейсов)          3. Проверочная работа (тест) /Пр/</p>	5	6	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.3	<p>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 проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы)          Формы отчетности: эссе, выполнение плана практического занятия /Ср/</p>	5	8	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
	<b>Раздел 7. Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса</b>						

7.1	<p>Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса</p> <p>Интерактивная лекция (Лекция-дискуссия)</p> <p>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.</p> <p>Организационная культура на предприятиях гостиничного сервиса. Содержание и структура организационной культуры. Организационная культура как инструмент управления организационным поведением в гостеприимстве. Основные функции организационной культуры. Проблемы становления новой организационной культуры в гостиничном бизнесе.</p> <p>/Лек/</p>	5	4	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	<p>Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса</p> <p>Образовательные технологий:</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Просмотр учебного видеофильма «Разрешение скрытого конфликта» с последующим обсуждением.</li> <li>2. Проверочная работа (тест) /Пр/</li> </ol>	5	2	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.3	<p>Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выполнение практических заданий.</li> <li>2. Подготовка к практическому занятию и проверочной работе (изучение основной и дополнительной литературы)</li> </ol> <p>Формы отчетности: письменная работа, выполнение практического задания /Ср/</p>	5	8	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 8. Консультации</b>							
8.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	1,1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
<b>Раздел 9. Промежуточная аттестация (экзамен)</b>							
9.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	5	34,75	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

9.2	Контроль СР /КСРАтт/	5	0,25	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
9.3	Контактная работа /КонсЭж/	5	1	ИД-1.ПК-2 ИД-2.ПК-2 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Управление как вид деятельности (менеджмент) и принятие управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями.
2. Основные категории управления: воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления.
3. Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности.
4. Особенности управления предприятием гостиничного бизнеса.
5. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта на управление гостиницей. Формы контроля в процессе управления по контракту.
6. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы.
7. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.
8. Договор аренды гостиницы как форма управления.
9. Виды гостиничных предприятий. Основные управленческие характеристики гостиничного предприятия.
10. Важнейшие переменные факторы внутренней среды гостиницы и их характеристика.
11. Понятие и основные факторы внешней среды средства размещения. Основные характеристики внешней среды.
12. Планирование гостиничных объектов. Процесс создания гостиничного объекта.
13. Современные черты и свойства планирования в гостиничном сервисе.
14. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Понятие и этапы стратегического планирования деятельности гостиничного предприятия.
15. Текущее планирование и контроль: особенности, показатели и методы.
16. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет).
17. Организационная структура современного гостиничного предприятия. Построение системы управления гостиничным предприятием на основе линейной, функциональной, линейно- функциональной, дивизиональной, матричной структур управления.
18. Основные принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия. Функциональный подход к построению организационной структуры.
19. Принципы функционирования основных служб гостиницы.
20. Служба управления номерным фондом: типовая структура, основные функции. Основные подразделения службы управления номерным фондом.
21. Технологии, принципы и структура подразделений службы управления номерным фондом.
22. Инженерно-техническая служба: варианты организации, основные функции.
23. Функционирование службы питания в гостинице: варианты организации, основные функции и технологии.
24. Маркетинговая служба в гостинице: варианты организации, основные функции.
25. Финансовая служба гостиницы: варианты организации, основные функции.
26. Служба безопасности гостиницы: варианты организации, основные функции.
27. Кадровая служба в гостиничном комплексе: варианты организации, основные функции.
28. Особенности управления качеством на предприятии гостиничного бизнеса. Понятие и показатели качества услуги и обслуживания на гостиничном предприятии.
29. Применение МС ИСО 9000 в гостиничном бизнесе. Создание и внедрение систем менеджмента качества на гостиничных предприятиях.
30. Финансовый менеджмент предприятия гостиничного предприятия: объект, задачи и принципы управления.
31. Финансовая стратегия предприятия гостиничного бизнеса. Финансовое планирование в гостиничном бизнесе.
32. Основные показатели и методы оценки эффективности финансово-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного бизнеса.
33. Инновационная деятельность гостиничного предприятия. Виды инновации на предприятиях гостиничного предприятия.
34. Особенности внедрения инноваций на предприятии гостиничного бизнеса.
35. Понятие, типы конфликта и его особенности в сфере гостиничного бизнеса.
36. Управление конфликтной ситуацией. Структурно-организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов.
37. Модель управления конфликтной ситуацией в гостиничной сфере.
38. Понятие и природа стресса. Причины стресса в сфере гостиничного сервиса: производственные и бытовые.
39. Организационная культура на предприятиях гостиничного сервиса: содержание, структура и основные функции организационной культуры.

40. Категории персонала на предприятиях гостиничного бизнеса и их функциональные обязанности.
41. Должностные инструкции сотрудников гостиничного предприятия: содержание, особенности разработки.
42. Наем, оценка и отбор персонала на предприятии гостиничного бизнеса.
43. Оплата труда персонала на предприятии гостиничного бизнеса.
44. Развитие персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Формирование кадрового резерва.
45. Обучение персонала гостиничного предприятия. Управление процессом обучения персонала.
46. Оценка и аттестация персонала гостиничного предприятия.
47. Мотивация персонала на предприятиях гостиничного бизнеса.

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 прејскурантной стоимости 7 000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории.

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 предприятий;
- 4 этап:
- расчет потребности в персонале, формирование требований к отдельным должностям персонала гостиничного предприятия;
  - разработка должностных инструкции 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.

Примерные тесты для проведения проверочных работ по темам:

Тест «Выберите верный вариант ответа»

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. Какая структура управления гостиничными предприятиями в России получила наибольшее распространение:
  - а) матричная;
  - б) дивизиональная;
  - в) функциональная;
  - г) линейная;
  - д) линейно-функциональная?
  
8. При разработке финансовой стратегии гостиничного предприятия необходимо:
  - а) согласование стратегических нормативов финансовой деятельности во времени с реализацией показателей общей стратегии предприятия;
  - б) согласование всех стратегических нормативов финансовой деятельности по времени;
  - в) согласование нормативов финансовой деятельности по времени: и между собой, и с реализацией показателей общей

стратегии предприятия.

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

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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)

## 5.2. Темы письменных работ

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

## Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств представлен в отдельном документе.

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А.	Управление гостиничным предприятием: учебное пособие	Москва: Логос; Университетская книга, 2008	<a href="http://www.iprbookshop.ru/9062.html">http://www.iprbookshop.ru/9062.html</a>
Л1.2	Уокер Джон, Егорова В.Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ- ДАНА, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81605.html">http://www.iprbookshop.ru/81605.html</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Кучеренко И.М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент»	Краснодар: Южный институт менеджмента; Ай Пи Эр Медиа, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72410.html">http://www.iprbookshop.ru/72410.html</a>
Л2.2	Райская М.В.	Управление организацией (предприятием): учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/79578.html">http://www.iprbookshop.ru/79578.html</a>

<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>	
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
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

<b>7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b>	
	лекция-беседа или «диалог с аудиторией»
	лекция с разбором конкретных ситуаций
	лекция-дискуссия
	деловая игра
	выполнение практических заданий
	решение тестов
	подготовка доклада
	анализ конкретных ситуаций
	презентация
	подготовка (написание) эссе

<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение

221 A1	Аудитория туристских ресурсов Республики Алтай. 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, ноутбук, подключение к Интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, круглый стол, усилительные колонки, плазменный телевизор DEXPF40D7100M.
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, учебно-тренинговый центр (лаборатория). Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет, мультимедийный проектор, офисная мебель (офисные столы, компьютерные кресла), круглый стол.

### 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.