

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

 А.А.Панфилов

« 5 »  2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**  
 Профиль/программа подготовки **Гостиничная деятельность**  
 Уровень высшего образования **Бакалавриат**  
 Форма обучения **Заочная (ускоренное обучение на базе СПО) 2016**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	6 ЗЕ; 216	8	8	-	173	КР, Экзамен (27)
<b>Итого</b>	5 ЗЕ; 180	8	8	-	173	КР, Экзамен (27)

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины (модуля) «Гостиничный менеджмент» являются освоение профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в гостиницах и иных средствах размещения при разработке и предоставлении конкурентоспособного гостиничного продукта.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)», входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Необходимым требованиям к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины являются: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций по дисциплинам «Введение в гостеприимство», «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности».

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» является предшествующей для освоения дисциплин «Управление персоналом гостиничного предприятия» и «Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе».

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

Процесс изучения дисциплины «Гостиничный менеджмент» направлен на формирование следующих компетенций:

Общекультурные:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

Общепрофессиональные:

- способность организовать работу исполнителей (ОПК-2);

Профессиональные:

- готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);
- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);
- способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

- сущность, основные элементы и типы организационных структур управления гостиницей (ОПК-2);
- официально и неофициально-деловую структуру отношений в коллективе (ОК-6);
- функции управления гостиницами и ресторанами (ПК-4);

содержание, виды, процесс и методы принятия управленческих решений (ОК-7);  
виды и методы оценки эффективности управления гостиничным предприятием (ПК-1);

теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала (ПК-2);

подходы к управлению качеством услуг гостиницы и ресторана (ПК-5);

технику самоменеджмента руководителя (ОК-7);

способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам (ПК-4);

принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса (ПК-5).

Уметь:

определять тип организационной структуры управления и адаптировать ее под изменение внутренней среды гостиницы (ОПК-2);

контролировать настроение коллектива, формировать его нужную направленность с целью выполнения поставленных задач (ОК-6);

формировать системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса (ПК-1);

рассчитывать основные показатели эффективности гостиничного предприятия (ПК-1);

осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-4);

осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-4);

составлять личный план руководителя (ОК-7);

владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах (ПК-4);

владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-5);

применять методы принятия управленческих решений (ОК-7);

анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем (ПК-5).

Владеть (навыками):

построения организационных структур управления гостиницей (ОПК-2);

деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе (ОК-6);

оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах (ПК-4);

координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) (ПК-5);

планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-1);

организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта (ПК-4);

оценки эффективности управления гостиничным предприятием (ПК-1);

использования методов мотивации и стимулирования персонала (ОПК-2);

организации контроля исполнения персоналом принятых решений (ОК-7);

навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-4).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Гостиничная индустрия как объект управления.	4						10			
2	Стратегия и тактика гостиниц и иных средств размещения.	4						10			
3	Функции гостиничного менеджмента.	4		2	2			10	2/50		
4	Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.	4		2	2			10	2/50		
5	Основные службы гостиницы.	4						10			
6	Формы управления предприятиями гостеприимства.	4						10			
7	Методы управления предприятиями гостеприимства.	4		2	2			10	2/50		
8	Стили управления предприятиями индустрии гостеприимства.	4		2	2			10	2/50		
9	Управление качеством услуг.	4						10			
10	Власть и её реализация в менеджменте.	4						10			
11	Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов.	4						10			
12	Найм персонала для предприятий гостеприимства.	4						10			
13	Содержательные и процессуальные теории мотивации.	4						10			
14	Управленческие решения.	4						10			
15	Управление безопасностью гостиницы.	4						10			
16	Управление рисками.	4						10			
17	Измерение и оценка эффективности управления гостиницей.	4						13			
Всего		4		8	8			173	КР	8/50	Экзамен (27)

#### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Тема 1. Гостиничная индустрия как объект управления

Эволюция предприятий гостиничного хозяйства. Древний период. Средневековье. Новое время. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

##### Тема 2. Стратегия и тактика гостиниц и иных средств размещения

Стратегический анализ деятельности гостиниц и иных средств размещения. Миссия и цели гостиниц и иных средств размещения. Стратегии, используемые гостиницами и иными средствами размещения. Оперативное и текущее управление гостиницами и иными средствами размещения.

### **Тема 3. Функции гостиничного менеджмента**

Планирование деятельности в гостиницах и иных средствах размещения. Организация деятельности в гостиницах и иных средствах размещения. Мотивация персонала гостиниц и иных средствах размещения. Оценка, контроль и координация деятельности в гостиницах и иных средствах размещения.

### **Тема 4. Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства**

Типы организационных структур: Линейные и функциональные организационные структуры. Линейно-штабная организационная структура – преимущества и недостатки. Дивизионная структура управления. Органические или адаптивные структуры управления. Бригадная (кросс-функциональная) структура управления. Требования к организационным структурам и процесс их проектирования.

### **Тема 5. Основные службы гостиницы**

Служба бронирования. Служба обслуживания. Служба приема и расчетная часть. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. Процесс обслуживания гостя.

### **Тема 6. Формы управления предприятиями гостеприимства**

Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда.

### **Тема 7. Методы управления предприятиями индустрии гостеприимства**

Метод управления как совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных целей. Основные формы экономических методов управления: планирование, анализ, ценообразование и финансирование. Организационно-административные методы управления. Социально-психологические методы управления.

### **Тема 8. Стили управления предприятиями индустрии гостеприимства**

Основные стили управления: либеральный, демократический, авторитарный, популистский, смешанный. Их характеристика и условие применения. способ принятия решений в организации как определяющий критерий и характеристика стиля руководства. Методы и стили управления в гостиницах и иных средствах размещения. Власть, влияние, лидерство в системе гостиничного менеджмента.

### **Тема 9. Управление качеством услуг**

Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Стандартизация. Сертификация. Всеобщее Управление Качеством.

### **Тема 10. Власть и её реализация в менеджменте**

Общая характеристика полномочий. Ответственность это обязательство решить определенные задачи, выполнить работу, имея необходимые полномочия. Делегирование полномочий. Виды ограничений делегирования. Типы административного (штабного) аппарата: Консультативный, Обслуживающий, Личный. Распределение полномочий. Влияние и власть. Формы и инструменты влияния. Основа и формы власти. Законная власть. Формы власти, имеющие личностную основу. Власть эксперта. Власть примера. Власть связей. Право на власть предполагает организационную основу - наличие определенной должности в организации.

### **Тема 11. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов**

Кадровая служба гостиничного комплекса. Требования к менеджеру.

Формирование трудовых коллективов. Власть и личное влияние.

### **Тема 12. Найм персонала для предприятий гостеприимства**

Рынки рабочей силы. Подбор персонала. Основные требования при подборе персонала. Отбор и оценка персонала. Методы оценки персонала. Аттестация персонала.

### **Тема 13. Содержательные и процессуальные теории мотивации**

Мотивация как процесс создания у членов организации внутреннего побуждения к действиям для достижения организационных целей в соответствии с делегированными им обязанностями и сообразно с планом. Мотивация как функция менеджмента. Принципиальные различия между мотивированием и стимулированием. Современные теории мотивации: содержательные и процессуальные. Содержательные теории на идентификации потребностей, которые заставляют людей действовать так, а не иначе. (Маслоу, Альдерфер, МакКлелланд, Герцберг). Процессуальные теории мотивации исходят из того, как ведут себя люди с учетом их воспитания и познания (теория X и Y Дугласса МакГрегора, теория ожидания Врума, теория справедливости (равенства) С. Адамса, модель Портера-Лоулера, теория постановки целей Э. Локка, концепция партисипативного управления).

### **Тема 14. Управленческие решения**

Виды управленческих решений. Методы разработки управленческих решений. Особенности разработки и реализации управленческих решений в системе гостиничного менеджмента.

### **Тема 15. Управление безопасностью гостиницы**

Понятию «безопасность» в туризме. Основные принципы построения системы безопасности гостиницы. Методы предотвращения краж в номерах и вандализма в помещениях гостиницы. Меры по защите конфиденциальной информации и коммерческой тайны.

### **Тема 16. Управление рисками**

Риски в деятельности гостиничного предприятия. Понятие и классификация рисков. Риски при принятии управленческих решений. Методы снижения уровня риска. Влияние глобализации на функциональный менеджмент и риск-менеджмент гостиничного предприятия.

### **Тема 17. Измерение и оценка эффективности управления гостиницей**

Эффект и эффективность в индустрии гостеприимства. Самоменеджмент и личная эффективность линейного менеджмента гостиниц и иных средств размещения. Роль человеческих ресурсов в эффективности менеджмента гостиничного предприятия. Пятиступенчатая модель качества обслуживания.

## **Перечень тем практических занятий**

1	Функции гостиничного менеджмента.	2
2	Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.	2
3	Методы управления предприятиями гостеприимства.	2
4	Стили управления предприятиями индустрии гостеприимства.	2

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

– опережающая самостоятельная работа – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **Самостоятельная работа студента (вне аудитории)**

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;

- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;

- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;

- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

2. *Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;

- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;

- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;

- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточ-

ники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

*3. Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:*

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы;
- выполнение контрольной работы по теме «Экономические ресурсы гостиничного предприятия» (работа расчетного типа выполняется по вариантам на базе рабочей тетради).

#### **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение:**

##### **Тема 1. Гостиничная индустрия как объект управления**

Эволюция предприятий гостиничного хозяйства. Древний период. Средневековье. Новое время. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

##### **Тема 2. Стратегия и тактика гостиниц и иных средств размещения**

Стратегический анализ деятельности гостиниц и иных средств размещения. Миссия и цели гостиниц и иных средств размещения. Стратегии, используемые гостиницами и иными средствами размещения. Оперативное и текущее управление гостиницами и иными средствами размещения.

##### **Тема 3. Основные службы гостиницы**

Служба бронирования. Служба обслуживания. Служба приема и расчетная часть. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. Процесс обслуживания гостя.

##### **Тема 4. Формы управления предприятиями гостеприимства**

Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда.

##### **Тема 5. Управление качеством услуг**

Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Стандартизация. Сертификация. Всеобщее Управление Качеством.

##### **Тема 6. Власть и её реализация в менеджменте**

Общая характеристика полномочий. Ответственность это обязательство решить определенные задачи, выполнить работу, имея необходимые полномочия. Делегирование полномочий. Виды ограничений делегирования. Типы административного (штабного) аппарата: Консультативный, Обслуживающий, Личный. Распределение полномочий. Влияние и власть. Формы и инструменты влияния. Основа и формы власти. Законная власть. Формы власти, имеющие личностную основу. Власть эксперта. Власть примера. Власть связей. Право на власть предполагает организационную основу - наличие определенной должности в организации.



### **Тема 7. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов**

Кадровая служба гостиничного комплекса. Требования к менеджеру.

Формирование трудовых коллективов. Власть и личное влияние.

### **Тема 8. Найм персонала для предприятий гостеприимства**

Рынки рабочей силы. Подбор персонала. Основные требования при подборе персонала. Отбор и оценка персонала. Методы оценки персонала. Аттестация персонала.

### **Тема 9. Содержательные и процессуальные теории мотивации**

Мотивация как процесс создания у членов организации внутреннего побуждения к действиям для достижения организационных целей в соответствии с делегированными им обязанностями и сообразно с планом. Мотивация как функция менеджмента. Принципиальные различия между мотивированием и стимулированием. Современные теории мотивации: содержательные и процессуальные. Содержательные теории на идентификации потребностей, которые заставляют людей действовать так, а не иначе. (Маслоу, Альдерфер, МакКлеlland, Герцберг). Процессуальные теории мотивации исходят из того, как ведут себя люди с учетом их воспитания и познания (теория X и Y Дугласса МакГрегора, теория ожидания Врума, теория справедливости (равенства) С. Адамса, модель Портера-Лоулера, теория постановки целей Э. Локка, концепция партисипативного управления).

### **Тема 10. Управленческие решения**

Виды управленческих решений. Методы разработки управленческих решений. Особенности разработки и реализации управленческих решений в системе гостиничного менеджмента.

### **Тема 11. Управление безопасностью гостиницы**

Понятие «безопасность» в туризме. Основные принципы построения системы безопасности гостиницы. Методы предотвращения краж в номерах и вандализма в помещениях гостиницы. Меры по защите конфиденциальной информации и коммерческой тайны.

### **Тема 12. Управление рисками**

Риски в деятельности гостиничного предприятия. Понятие и классификация рисков. Риски при принятии управленческих решений. Методы снижения уровня риска. Влияние глобализации на функциональный менеджмент и риск-менеджмент гостиничного предприятия.

### **Тема 13. Измерение и оценка эффективности управления гостиницей**

Эффект и эффективность в индустрии гостеприимства. Самоменеджмент и личная эффективность линейного менеджмента гостиниц и иных средств размещения. Роль человеческих ресурсов в эффективности менеджмента гостиничного предприятия. Пятиступенчатая модель качества обслуживания.

*Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины*

#### **Вопросы к экзамену**

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Предприниматель и менеджер, общие черты и основные отличия.
3. Происхождение менеджмента, его идеология, научные подходы и школы менеджмента.
4. Национальные особенности менеджмента. Менталитет и его влияние на менеджмент.
5. Внутренняя и внешняя среда организации.

6. Природа и состав функций менеджмента.
7. Функция планирования. Система целей и задач.
8. Стратегическое планирование и управление.
9. Функция организации. Полномочия, их делегирование. Ответственность.
10. Организационные структуры управления организацией.
11. Понятие, сущность и значение мотивации.
12. Содержательные теории мотивации.
13. Процессуальные теории мотивации, их применение.
14. Понятие, необходимость, классификация контроля.
15. Процесс контроля: выработка стандартов, сопоставление стандартов с результатами, корректирующие действия.
16. Понятие и классификация коммуникаций в менеджменте.
17. Коммуникационный процесс, его элементы и этапы.
18. Межличностные и организационные, вербальные и невербальные коммуникации, их барьеры.
19. Деловое общение и методы ведения переговоров.
20. Информационное обеспечение менеджмента.
21. Понятие и классификация управленческих решений.
22. Порядок разработки и принятия управленческих решений.
23. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений.
24. Рационализация и оптимизация решений, пути повышения их качества и эффективности.
25. Основы менеджмента в сфере внешнеэкономической деятельности.
26. Лидерство и роль менеджера в управлении. Командообразование.
27. Формы власти и влияния менеджера. Имидж менеджера.
28. Управление рисками в организации.
29. Принципы управления персоналом.
30. Подбор кадров. Найм персонала и его формы.
31. Оценка персонала. Оценочные тесты. Система аттестаций и собеседований.
32. Подготовка кадров и повышение квалификации.
33. Планирование карьеры.
34. Понятие, разновидности и факторы формирования стиля менеджмента.
35. Характер, условия и содержание работы менеджера.
36. Управление временем и его эффективное использование.
37. Природа и суть конфликтов. Причины и последствия.
38. Конфликты в менеджменте. Типология конфликтов. Методы нейтрализации.
39. Организационная культура и социальные аспекты управления.
40. Сущность и критерии эффективности управления.

*Тестовые вопросы для контроля самостоятельной работы студента  
по дисциплине «Гостиничный менеджмент»*

*Тест № 1*

**1. Выберите преимущества, которые получает отель при вхождении в гостиничную цепь:**

- а. чтобы сократить свои расходы за счет оптовой закупки расходных материа-

лов;

b. многочисленные офисы по всей стране для консультации владельцев гостиниц и раздачи информационных брошюр;

c. распределения между отелями одной цепи затрат на инженерное обслуживание, декораторов, контролеров, разработку корпоративного стиля, рекламу;

d. участие в основных национальных и международных выставках;

e. создание, поддержка и управление сайтами участников;

f. вопрос престижа, когда принадлежность к известной международной цепи — залог неизменно высокого стандарта обслуживания;

g. единая система бронирования;

h. выступление с рекламой через средства массовой информации (журналы, радио и телевидение).

### **2. В чем суть соглашения о франчайзинге:**

a. начинающая туристская организация делегирует крупной компании индустрии туризма ответственность за все виды деятельности, связанные со сбытом всего или части ее туристского продукта за определенную плату;

b. головная фирма заключает договор с организацией о предоставлении ей исключительного права на реализацию услуг под торговой маркой головной компании;

c. передача оперативного контроля над туристской организацией или какой-либо фазой ее деятельности специалистам другой компании за определенную плату.

### **3. В чем суть контракта по маркетингу:**

a. начинающая туристская организация делегирует крупной компании индустрии туризма ответственность за все виды деятельности, связанные со сбытом всего или части ее туристского продукта за определенную плату;

b. стремление к повышению загрузки гостиницы, поиск новой клиентуры и удержание старой заставляют гостиницы проводить глубокий анализ рынка, клиентуры, гостиниц-конкурентов, поставщиков и т. д.

c. головная фирма заключает договор с организацией о предоставлении ей исключительного права на реализацию услуг под торговой маркой головной компании;

d. передача оперативного контроля над туристской организацией или какой-либо фазой ее деятельности специалистам другой компании за определенную плату.

### **4. В чем суть аутсорсинга:**

a. начинающая туристская организация делегирует крупной компании индустрии туризма ответственность за все виды деятельности, связанные со сбытом всего или части ее туристского продукта за определенную плату;

b. передача оперативного контроля над туристской организацией или какой-либо фазой ее деятельности специалистам другой компании за определенную плату.

**5. Верно ли утверждение: Контракты на управление заключаются между владельцем организации и компанией, главным направлением деятельности которой является профессиональное управление гостиницами на данном сегменте рынка**

a. Да

b. Нет

**6. Компания, вступающая в управление по контракту, получает права на имущество организации?**

a. Да

b. Нет

**7. Главная цель консорциума:**

a. проведение совместного маркетинга для увеличения доходности своих предприятий, а также снижение издержек при совместных централизованных закупках, проведение совместного отбора кадров и их тренинг

b. объединение организаций, отвечающих определенным требованиям.

c. объединение усилий нескольких компаний по совместному сбыту продукции и услуг, разделу между собой рынков сбыта и сбытовой сети, проведению совместного маркетинга, научно-исследовательских работ и финансовых вложений.

**8. Основной мотив стратегического альянса:**

a. Чтобы покупка продукции или услуг одной организации стимулировала бы приобретение продукции в другой.

b. Поддержка в продвижении гостиничного продукта на различных уровнях, с использованием многочисленных маркетинговых инструментов:

c. Использование поддержки высокой репутации известного бренда, что привлекательно для иностранцев.

**9. Под организационной структурой управления необходимо понимать?**

a. совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами.

b. структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления либо их часть.

c. совокупность звеньев управления, занимающих определенную ступень в системе управления гостиницей.

**10. Подберите к описанию определение: во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления это?**

a. Линейная организационная структура

b. Функциональная организационная структура

c. линейно-функциональная организационная структура

**11. Функциональная организационная структура управления это?**

a. управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления;

b. всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений.

**12. Миссия гостиничной организации это?**

a. совокупность общих установок и принципов, определяющих предназначение и роль ее в обществе, взаимоотношения с другими социально-экономическими субъектами;

b. организационные приоритеты, воплощенные в организационной культуре (ценности организации гостиничной сферы — стабильность и инициативность, предприимчивость и исполнительность, новаторство и качество; а также традиции и общественное мнение, этические нормы и ритуалы);

c. ценности ключевых руководителей, активно воплощаемые ими в жизнь (духовное развитие и подъем благосостояния; рост качества жизни и альтруизм; признание

и престиж);

**13. Использование руководителем рекомендаций, советов, предостережений означает:**

- a. Планирование
- b. Организация
- c. Формальное воздействие
- d. Неформальное воздействие

**14. Стратегии являющиеся общими для гостиничной организации это?**

- a. Функциональные стратегии,
- b. Корпоративные стратегии,
- c. Стратегии по направлениям деятельности гостиницы.

*Тест № 2*

**1. Управлением называют:**

- a. Особый вид профессиональной деятельности, который появился в ходе развития общественного производства;
- b. Деятельность по целевому изменению траектории движения управляемого объекта;
- c. Процесс разработки и реализации управленческих решений.

**2. Верно ли утверждение: Контракты на управление заключаются между владельцем организации и компанией, главным направлением деятельности которой является профессиональное управление гостиницами на данном сегменте рынка**

- a. Да
- b. Нет

**3. Компания, вступающая в управление по контракту, получает права на имущество организации?**

- a. Да
- b. Нет

**4. Под организационной структурой управления необходимо понимать?**

a. совокупность управленческих звеньев, расположенных в строгой соподчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой системами.

b. структурные подразделения, а также отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления либо их часть.

c. совокупность звеньев управления, занимающих определенную ступень в системе управления гостиницей.

**5. Подберите к описанию определение: во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления это?**

- a. Линейная организационная структура
- b. Функциональная организационная структура
- c. линейно-функциональная организационная структура

**6. Функциональная организационная структура управления это?**

a. управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления;

b. всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий

определенный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений.

**7. Упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирование как единого целого, называется:**

- a. Бизнес-процесс;
- b. Функция;
- c. Организационный процесс;
- d. Система;
- e. Принцип;
- f. Нет правильного ответа.

**8. Управление, реализующее существующий текущий потенциал гостиницы в прибыль это**

- a. стратегическое управление,
- b. оперативное управление.

**9. Выберите основные функции управления:**

- a. Координация
- b. Организовывание,
- c. Регулирование;
- d. Учет;
- e. Организация процессов;
- f. Мотивация;
- g. Контроль;
- h. Планирование

**10. Дайте верное определение менеджменту:**

a. умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей, с помощью специализированных приемов, основанных на разнообразных *функциях управления*.

b. конкретный вид управленческой деятельности, который осуществляется специальными приемами и способами, а также соответствующая организация работ.

**11. Выберите, какое определение подходит к понятию прогнозирование:**

a. это взгляд в будущее, оценка возможных путей развития, последствий тех или иных решений

b. это разработка последовательности действий, позволяющей достигнуть желаемого.

**12. Выберите, какое определение подходит к понятию делегирование:**

a) передача задач и полномочий лицу, принимающему на себя ответственность за их выполнение.

b) обязательство выполнять имеющиеся задачи и отвечать за их удовлетворительное разрешение.

c) ограниченное право использовать ресурсы гостиницы и направлять усилия некоторых ее сотрудников на выполнение определенных задач.

**13. Выберите преимущества франчайзинга для франчайзи:**

a) Пакет планов и спецификаций, помощь в период начала развития деятельности.

b) Реклама по всей стране, миру.

- c) Дополнительный доход от получения выплат от франчайзи.
- d) Централизованная система бронирования.
- e) Возможность более глубокого проникновения на рынок, расширения бизнеса с минимальными инвестициями.
- f) Возможность пользоваться скидками при приобретении мебели, оборудования и других товаров, используемых при обслуживании гостей.
- g) Необходимость строго соответствовать стандартам, установленным франчайзером.

**14. Как называется платеж за стоимость комплекта проектных документов, полного набора инструкций по управлению предприятием, повышения квалификации высшего и среднего руководящего звена, обучения обслуживающего персонала до открытия предприятия, а также стоимость периодической подготовки персонала обслуживания в течение всего времени действия договора:**

- a. Роялти,
- b. Паушальный взнос
- c. Вступительных взнос
- d. Плата за маркетинговые услуги

**15. Выберите основные формы проявления организационно-административных методов:**

- a. осознанное подчинение, внутренне обоснованное, которое удовлетворяет и руководителя, и подчиненного.
- b. обязательное предписание (приказ, запрет и т.п.);
- c. пассивное подчинение, для которого характерно удовлетворение, связанное с освобождением от принятия самостоятельных решений;
- d. согласительные формы (консультация, разрешение компромиссов);
- e. рекомендации, пожелания (совет, разъяснение, предложение и т.п.).

**16. Дайте понятие определению - совокупность специфических способов воздействия на личностные отношения и связи, возникающие в трудовых коллективах, а также на социальные процессы, протекающие в них:**

- a. Социально-психологические методы,
- b. Административные методы,
- c. Экономические методы.

**17. Дайте определение понятию принуждение:**

- a. Взаимодействие менеджера с влиятельными лицами (с шефом, с вышестоящими эшелонами руководства)
- b. Побуждение людей к деятельности вопреки их желанию.
- c. Менеджер, в силу своей профессиональной подготовленности, наделен правом выступать в качестве эксперта и "судьи" практически по всем профессиональным вопросам.
- d. Менеджер регулирует доступ информации к своим подчиненным.

**18. Что называют автоматической, неосознанной передачей эмоционального состояния одного человека другому?**

- a. внушение,
- b. убеждение;
- c. подражание;
- d. просьба;

- e. «заражение»;
  - f. угрозы.
- 19. Что относится к примерам базовых (основных) качеств гостиничных услуг:**
- a. наличие чистого постельного белья и полотенец при заселении в гостиницу;
  - b. ежедневная уборка номера горничной;
  - c. конференц-залы, переговорные комнаты;
  - d. гарантии безотказной работы телевизора и другой аппаратуры, имеющейся в номере;
  - e. безошибочные операции при проведении окончательного расчета с гостем за проживание;
  - f. наличие коммунальных удобств в номерах (ванны, душа, туалета);
  - g. кондиционер.

### *Тест № 3*

- 1. Лицензирование туристской деятельности проводится для:**
- А) всех предприятий туризма;
  - Б) для предприятий, осуществляющих туристскую деятельность внутри страны;
  - В) для международной туристской деятельности;
  - Г) детского туризма;
  - Д) социального туризма.
- 2. Диверсификация применяется в следующих случаях:**
- А) новые области применения для старого товара;
  - Б) при стагнирующих рынках;
  - В) увеличение объема рынка;
  - Г) расширение функций товаров.
- 3. Организация маркетинга по рыночному принципу предпочтительна:**
- А) когда у потребителей разные покупательские привычки;
  - Б) когда у потребителей разные товарные предпочтения;
  - В) при ориентации на зональную систему сбыта;
  - Г) при наличии множества товаров на множестве рынков.
- 4. Современная модель управления персоналом:**
- А) органическая;
  - Б) научная организация труда;
  - В) парципативная (командная);
  - Д) предпринимательская.
- 5. Преимущество линейной организационной структуры:**
- А) оперативность в принятии решений;
  - Б) согласованность действий исполнителей;
  - В) четкая система взаимных связей;
  - Г) ясно выраженная личная ответственность руководителя;
  - Д) ничего из перечисленного;
  - Е) все из перечисленного.
- 6. Типология личности, по Климову, построена на:**
- А) разделении личности по предметам труда;
  - Б) разделении личности по содержанию деятельности;
  - В) разделении личности по морально-психологическим качествам;



Г) разделении личности по признаку мотивации.

**7. Наиболее эффективным способом разрешения конфликта является:**

- А) сглаживание;
- Б) избегание;
- В) принуждение;
- Г) компромисс.

**8. Ротация кадров это:**

- А) целевое использование кадров по назначению;
- Б) движение кадров по горизонтали;
- В) временный прием на работу;
- Г) иерархическое движение кадров;
- Д) ничего из перечисленного.

**9. Метод “ринги” это:**

- А) метод управления организационной структурой;
- Б) метод управления конфликтами;
- В) метод принятия решений;
- Г) метод стимулирования труда;
- Д) ничего из перечисленного.

#### *Перечень тем для курсовых работ по дисциплине*

1. Основные виды деятельности по управлению гостиницами и иными средствами размещения
2. Особенности российского и зарубежного гостиничного менеджмента
3. Управление независимыми гостиницами и иными средствами размещения
4. Управление сетевыми гостиницами в России и за рубежом
5. Использование франчайзинга в гостиничной деятельности
6. Виды стратегических альянсов и их особенности в гостиничной деятельности
7. Роль управляющих компаний в гостиничной деятельности
8. Особенности разработки и реализации управленческих решений в системе гостиничного менеджмента
9. Использование метода «мозгового штурма» для разработки управленческих решений в гостиницах и иных средствах размещения
10. Управление процессом планирования деятельности в гостиницах и иных средствах размещения
11. Мотивация деятельности гостиницах и иных средствах размещения.
12. Формы стимулирования персонала, используемые в гостиничном менеджменте
13. Оценка, контроль и координация деятельности гостиницах и иных средствах размещения
14. Методы стратегического анализа, используемые в гостиничной деятельности
15. Формирование миссии и целей гостиниц и иных средств размещения
16. Виды и классификация стратегий, используемых гостиницами и иными средствами размещения
17. Особенности формирования организационных структур управления в малых гостиницах
18. Особенности формирования организационных структур управления в средних гостиницах

19. Особенности формирования организационных структур управления в крупных гостиницах
20. Особенности формирования организационных структур управления в сетевых гостиницах
21. Факторы, влияющие на использование методов управления в гостиницах и иных средствах размещения.
22. Стили управления менеджеров в гостиницах и иных средствах размещения.
23. Лидерство в системе гостиничного менеджмента.
24. Направления деятельности по повышению личной эффективности линейного менеджмента гостиниц и иных средств размещения
25. Факторы, влияющие на эффективность управления гостиницами и иными средствами размещения

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) основная литература:**

1. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учебное пособие. – М: ИЦ "Интермедия". – 271 с. - ISBN: 978-5-4383-0044-1. – 2014. [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=225940](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=225940)
2. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. 2015. [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436731)
3. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика. – 140 с. ISBN: 978-5-279-02880-1. – 2014. [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=124142](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142)

### **б) дополнительная литература:**

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА. – 2014. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>
2. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет- 167 с. – 2015. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>
3. Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину : учебно-методическое пособие / Н.А. Левочкина. - М. : Директ-Медиа, - 95 с. - ISBN 978-5-4458-2197-7. – 2013. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538>

### **в) периодические издания**

- Журнал «Академия гостеприимства»
- Журнал «Отель»
- Журнал «Современный отель»

### **г) Интернет-ресурсы**

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. «Вестник РАТА» - электронный журнал;
3. UNWTO NEWS.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.
2. Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные маркерными досками.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

**Примечание:** В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_

*Галина Яковлевна М.С.*

Рецензент \_\_\_\_\_

Директора ООО «Мономах»



Л. А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ протокол № 1 от 30.08.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьесь \_\_\_\_\_

*О. Б. Ярьесь*

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 1 от 2.09.2016 года.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

*О. П. Полоцкая*

О. П. Полоцкая