

**Министерство науки и высшего образования 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

\_\_\_\_\_ 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. за- нятия, час.	Лаборат. ра- боты, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
1	5 / 180	4	6	-	143	Экзамен (27)
Итого	5 / 180	4	6	-	143	Экзамен (27)

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** – формирование общей системы теоретических и концептуальных представлений об управленческой деятельности в сфере гостеприимства, которые могут быть применены для лучшего понимания других дисциплин в области менеджмента, а также ряд практических навыков и умений, позволяющих принимать эффективные управленческие решения в условиях неопределенной и изменчивой внешней среды.

### **Задачи:**

- изучение научных основ управления организацией сферы гостеприимства;
- формирование научного представления об управлении как виде профессиональной деятельности;
- изучение зарубежных и российских подходов и принципов управления в сфере гостеприимства;
- освоение различных методов управления в сфере гостеприимства;
- освоение практических навыков менеджмента организаций сферы гостеприимства;
- овладение умениями и навыками практического решения управленческих проблем;
- приобретение навыков оценки эффективности управления организациями сферы гостеприимства;
- приобретение навыков разработки и принятия эффективных управленческих решений в области менеджмента организаций сферы гостеприимства.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина** «Менеджмент организаций сферы гостеприимства» является дисциплиной обязательной части учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

### **Пререквизиты дисциплины:**

Дисциплина «Менеджмент организаций в сфере гостеприимства» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Менеджмент организаций в сфере гостеприимства» базируется на освоении студентами учебных курсов «Экономика организаций», «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства», а также «Введение в гостеприимство».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>(УК-3) Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>	Частичное освоение компетенции	<b>Знать:</b> – процессы групповой динамики и принципы формирования команды; – основные теории лидерства. <b>Уметь:</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– развивать навыки лидерства для организации командной работы;</li> <li>– распределять роли в процессе командной работы.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы в команде;</li> <li>– навыками организации командной работы при решении управленческих задач</li> </ul>
<p><i>(ОПК-2) Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p>Полное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные функции управления подразделениями организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– планировать деятельность, ресурсы подразделений организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– использовать различные мотивационные механизмы при организации деятельности подразделений гостиничного предприятия;</li> <li>– осуществлять координацию и контроль деятельности подразделений гостиничного предприятия.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами мотивации и стимулирования сотрудников организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– навыками принятия управленческих решений при планировании, организации, координации и контроле деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства.</li> </ul>
<p><i>(ПКО-1) Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы управления ресурсами и персоналом в сфере гостеприимства;</li> <li>– основные понятия и функции управления гостиничным предприятием;</li> <li>– основные бизнес-процессы, регламенты и стандарты деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства;</li> <li>– применять базовые знания в области управления организацией сферы гостеприимства для анализа практических ситуаций и принятия управленческих решений;</li> <li>– использовать на практике методы планирования и организации работы гостиничного предприятия;</li> <li>– проводить оценку текущей деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– определять потребности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в</li> </ul>

		<p>деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками перспективного планирования персонала, потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства;</li> <li>– навыками анализа и оценки управленческих решений;</li> <li>– методами оценки материальных ресурсов и персонала организаций сферы гостеприимства.</li> </ul>
<p><i>(ПКО-2) Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– направления координации и контроля деятельности служб и отделов организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– основные формы и методы контроля и оценки эффективности служб и отделов организаций сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять проблемы в системе контроля подразделений организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– определять уровень эффективности деятельности служб и отделов организаций сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации контроля и оценки деятельности служб и отделов организаций сферы гостеприимства;</li> <li>– навыками оценки эффективности служб и отделов организаций сферы гостеприимства.</li> </ul>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часов.

№ п/п	Наименование тем и / или разделов / тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Общая характеристика управления. Развитие теории и практики менеджмента	1	20	1			24	1/100%	
2	Характеристика внутренней и внешней среды организации сферы гостеприимства	1	20	1	2		24	2/66%	Рейтинг-контроль №1
3	Функции менеджмента организаций	1	21	1	2		24	2/66%	
4	Формы управления организаций сферы гостеприимства	1	21	1	2		24	2/66%	Рейтинг-контроль №2
5	Разработка и принятие управленческих решений	1	22				24		

6	Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	1	22				23		Рейтинг-контроль №3
Всего за семестр:			4	6			143	7/70%	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР		-	-	-	-	-	-	-	-
Итого по дисциплине			4	6			143	7/70%	Экзамен (27)

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### **Тема 1. Общая характеристика управления. Развитие теории и практики менеджмента**

Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии. Менеджмент как наука и как особая профессиональная деятельность. Организация как объект управления. Основные функции менеджмента. Понятие об уровнях управления.

Вертикальное и горизонтальное разделение труда в менеджменте. Навыки менеджера. Новые компетенции менеджеров. Роли менеджера. Организационные результаты – эффективность, конкурентное преимущество, управленческое решение. Социальная значимость менеджмента. Развитие профессионального менеджмента в России. Современные проблемы управления.

Управленческие революции. Предпосылки возникновения научных теорий в управлении. Школа научного управления. Административная (классическая) школа менеджмента. Школа человеческих отношений. Теория социальных систем. Школа науки управления. Подходы в менеджменте (количественный подход, системный подход, ситуационный подход). Американская модель менеджмента. Особенности японской модели менеджмента. Особенности западноевропейской модели менеджмента.

#### **Тема 2. Характеристика внутренней и внешней среды организации сферы гостеприимства**

Понятие внутренней среды организации. Основные внутренние переменные организации сферы гостеприимства: цели, структура, задачи, технологии, персонал. Взаимосвязь внутренних переменных. Организационные коммуникации. Понятие организационной культуры и ее влияние на внутреннюю среду организации.

Внешняя среда организации. Роль факторов внешней среды в управлении современными организациями сферы гостеприимства. Структура внешней среды. Переменные среды косвенного воздействия (макросреды) и прямого воздействия (микросреды). Внешние заинтересованные группы. Этика бизнеса, социальная ответственность и внешняя репутация фирмы.

#### **Тема 3. Функции менеджмента организаций**

Понятие и характеристика управленческих функций: планирование, организация, мотивация, координация и контроль. Концепция мотивации. Традиционные подходы к мотивации. Мотивация и стимулирование. Понятие потребностей и их разновидностей. Психологические основы процесса мотивации.

Контроль, его место и значение в ряду функций управления. Этапы процесса контроля. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. Бюрократический и децентрализованный контроль. Всеобщее управление качеством (TQM).

Роль коммуникаций в процессе управления. Система коммуникаций в организации: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями, между руководителем и подчиненными. Слухи как неформальная информационная система. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

#### **Тема 4. Формы управления организаций сферы гостеприимства**

Управление по контракту, управление через договор франчайзинга, управление по договору аренды, независимое управление. Особенности, преимущества и недостатки различных форм управления гостиничными предприятиями. Основные формы оплаты труда.

#### **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине<sup>1</sup>**

#### **Тема 2. Характеристика внутренней и внешней среды организации сферы гостеприимства**

Микро- и макроокружение организации. Организационная культура компании. Корпоративная социальная ответственность, теория стейкхолдеров. Значение и оценка социальных программ компании. Решить кейс «Это праздник какой-то». Определить факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на ГК «Владимир», Парк-отеля «Вознесенская слобода», Парк-отеля «Доброград» и других гостиничных предприятий.

#### **Тема 3. Функции менеджмента организаций**

Потребности, мотивы, стимулы, вознаграждения. Виды морального и экономического стимулирования. Решить кейс «Распределение надбавок», «Доброе слово и ...». Описать ситуации, в которых сегодня можно эффективно использовать мотивацию «кнута и пряника». Выбрать ситуацию, в которой требуется мотивация, и показать последовательно, шаг за шагом, как в ней будет работать модель Портера-Лоулера. Методы и приемы TQM. Использование инструментов оперативного контроля (ABC-анализ).

#### **Тема 4. Формы управления организаций сферы гостеприимства**

Рассмотрение особенностей, преимуществ и недостатков различных форм управления гостиничными предприятиями на примере ГК «АМАКС-Золотое Кольцо», Парк-отеля «Вознесенская слобода», Парк-отеля «Доброград» и других гостиничных предприятий.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Управление персоналом в сфере гостеприимства» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-4);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-4);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №1-4)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *-тестирование;*
- *-индивидуальное собеседование,*
- *-письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *-практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*

- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).

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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### Рейтинг-контроль №1

1. Заполните таблицу «Основные достижения научных управленческих школ»

Название школы	Основные достижения
Школа научного управления	1. 2.
Классическая школа управления	1. 2.
Школа человеческих отношений	1. 2.
Школа поведенческих наук	1. 2.

2. Используя технику постановки целей SMART, переформулируйте цели:

«Увеличить количество постоянных клиентов гостиницы»

«Увеличить продажи дополнительных услуг в отеле»

3. Кто в организации относится к следующим управленческим уровням (должности)?

Стратегический уровень \_\_\_\_\_

Координационный уровень \_\_\_\_\_

Оперативный уровень \_\_\_\_\_

4. Заполните таблицу «Сравнительная характеристика управленческих подходов»

Критерии организации труда	Японский подход	Американский подход
Важные качества работников		
Основания для карьерного роста и продвижения		
Процесс принятия решения		
Отношение сотрудников к компании и работе в целом		
Оплата труда		
Ответственность		

5. Полный цикл обслуживания в индустрии гостеприимства начинается с первичной консультации еще до бронирования номера и продолжается после выезда гостя. Перечислите мероприятия, которые могут быть реализованы после выезда гостя из гостиницы в формате обратной связи.

6. Пожилая дама, всегда и везде путешествует только со своей маленькой собачкой, а также питается вместе с ней в общественных местах. Не проинформировав администрацию

гостиницы о том, что без собаки она никуда не ходит, на просьбу не брать собаку в ресторан, подает жалобу. Предложите варианты решения конфликтной ситуации.

7. Сформулируйте требования к основным управленческим навыкам и характеристикам, предъявляемым к менеджеру линейного уровня (руководитель отдела).

8. Преимущества линейной организационной культуры:

- Оперативность в принятии решений
- Согласованность действий исполнителей
- Четкая система взаимных связей
- Ясно выраженная личная ответственность руководителя
- Ничего из перечисленного
- Все из перечисленного

9. Управление, реализующее существующий текущий потенциал гостиницы в прибыль это:

- Стратегическое управление
- Оперативное управление

10. Выберите основные функции управления:

- Координация
- Регулирование
- Планирование
- Учет
- Организация процессов
- Мотивация
- Контроль

11. Стратегии, являющиеся общими для всей гостиничной организации это:

- Функциональные стратегии
- Корпоративные стратегии
- Стратегия по направлениям деятельности гостиницы

12. Ключевым фактором в любой модели управления являются:

- люди
- средства производства
- финансы
- структура управления

13. Какие элементы образуют среду прямого влияния на организацию?

- политическая ситуация
- конкуренты
- поставщики
- развитие техники и технологии

14. Целью планирования деятельности организации является

- обоснование затрат
- обоснование сроков
- определение целей, сил и средств
- обоснование численности работников

15. Оплата труда в зависимости от стажа характерна для:

- Японской модели управления персоналом
- Американской модели управления персоналом



- Российской модели управления персоналом
16. Административные методы управления персоналом основываются на:
- Власти, дисциплине, имеют прямой характер воздействия
- Использовании экономических интересов работников
- Использовании морального воздействия
17. Чем опасно чрезмерное число подчиненных?
- потерей управляемости коллектива
- разрастанием бюрократического аппарата
- дублирование усилий
- все перечисленное
18. Что не входит в пирамиду потребностей А.Маслоу?
- потребность в принадлежности
- потребность в самовыражении
- потребность во власти
- потребность в безопасности
19. Какие переменные не входят в модель теории ожиданий В.Врума (выберите не менее двух вариантов ответа)?
- справедливость вознаграждения
- значимость полученного вознаграждения
- ожидания в отношении результатов работы
- восприятие роли
20. Какое определение больше подходит к понятию «стратегия»?
- детально оформленные планы высшего руководства с целью максимизации объема выпуска продукции
- гибко изменяющийся долгосрочный план действий компании с целью достижения конкурентных преимуществ

### Рейтинг-контроль №2

1. Менеджер выполнил в прошедшем месяце план продаж на 107 %. Его оклад составляет 20 000 рублей. Работнику установлена премия в размере 15 % от оклада за выполнение плана продаж и 1 % от оклада за каждый процент перевыполнения плана. Определите размер заработной платы менеджера за прошедший месяц.

2. Гостиничное предприятие состоит из управляющего, бухгалтера, двух администраторов и горничной. В зависимости от значимости работы и степени ответственности работникам присвоены коэффициенты трудового участия (таблица). За прошедший месяц фонд оплаты труда составил 120 000 рублей. По результатам работы за месяц работникам были установлены поправки к коэффициентам (таблица). Определите размер заработной платы сотрудников за прошедший месяц.

	Сотрудники	Коэффициент трудового участия	Корректировка коэффициента по результатам фактической работы в прошедшем месяце	Размер заработной платы, руб.
1	Управляющий	5	- 0,5	
2	Бухгалтер	4,5	- 0,5	
3	Администратор	4,0	+ 0,5	
4	Горничная	3,0	- 0,5	

3. Часовая тарифная ставка составляет 350 рублей. Фактически отработано работником 40 часов. Рассчитайте зарплату работника.

4. Дневная тарифная ставка составляет 275 рублей. Фактически отработано 13 дней. Рассчитайте зарплату работника.

5. Месячная тарифная ставка работника составляет 13500 рублей. На предприятии действует положение о начислении стимулирующих выплат, где предусмотрено, что за экономию материалов начисляется премия в размере 25% от сэкономленной суммы. Определите полный заработок работника, если известно, что он отработал полный месяц и сэкономил материалов на 8 000 рублей.

6. Контроль как функция управления предполагает (выберите не менее двух вариантов)

...

- мероприятия по корректировке деятельности работников
- распределение ресурсов компании
- проверку соответствия фактических событий запланированным
- определение целей компании

7. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны старшего администратора СПиР администратору?

- восходящая коммуникация
- горизонтальная коммуникация
- нисходящая коммуникация

8. Целью планирования деятельности организации является:

- обоснование затрат
- обоснование сроков
- определение целей, сил и средств
- обоснование численности работников

9. В чем основное отличие предварительного, текущего и заключительного контроля?

- в объеме
- во времени осуществления
- в методах
- в объеме и методах

10. По каким критериям устанавливается приоритетность задач в матрице Эйзенхауэра?

- важность и срочность
- доходность и важность
- жесткость и срочность
- срочность и доходность

11. В тайм-менеджменте выделяют три типа задач:

- важные, не важные, длительные
- жесткие, гибкие, бюджетлируемые
- срочные, важные, крупные
- приоритетные, обязательные, срочные

12. При какой форме оплаты труда работник получает фиксированный размер вознаграждения за фактически отработанное время?

- Обычная повременная
- Обычная сдельная
- Повременная премиальная

13. Заработок Ивана Н. состоит из двух частей: первая часть – это объем произведенной продукции, а вторая часть – премия, которая составляет 15% от первой части. Как называется такая форма оплаты труда?

- Повременная
- Обычная сдельная

- Сдельно-премиальная

14. Горничная в мини-отеле в низкий сезон получает оплату за каждый убранный номер. Как называется такая форма оплаты труда?

- Повременная
- Обычная сдельная
- Сдельно-премиальная

15. Используя методику принятия рациональных решений, выберите гостиничное предприятие Владимира, которое вы порекомендуете своим друзьям, планирующим поездку с 16 по 18 ноября 2018 года.

### Рейтинг-контроль №3

1. Основными формами управления предприятиями индустрии гостеприимства являются:

- Управление по контракту
- Управление по договору франчайзинга
- Управление по договору аренды
- Независимое управление
- Все вышеперечисленное
- Нет правильного варианта ответа

2. Кто осуществляет управление гостиницей при заключении договора на управление по контракту:

- Франчайзи
- Управляющая компания/оператор
- Собственник гостиницы
- Все вышеперечисленное
- Нет правильного варианта ответа

3. Перечислите основные преимущества управления по договору франчайзинга

4. Основными расходами собственника гостиницы при выборе договора франшизы являются:

- Паушальный взнос
- Роялти
- Оплата обязательных и необязательных централизованных услуг
- Все вышеперечисленное
- Нет правильного варианта ответа

5. От чего зависят стандарты для обслуживающего персонала гостиницы:

- Звездности гостиницы
- Перечня дополнительных услуг
- Требований владельца гостиницы к персоналу
- Все вышеперечисленное
- Нет правильного варианта ответа

6. Наиболее распространенными системами классификации гостиниц являются:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

7. Для какой страны характерна буквенная система классификации гостиниц:

- Китай
- Великобритания
- Индия
- Турция
- Нет правильного варианта ответа

8. Классификация гостиницы - это:

- Определение соответствия конкретной гостиницы критериям и стандартам обслуживания
- Определение соответствия конкретной гостиницы и номеров критериям и стандартам обслуживания
- Определение соответствия конкретной гостиницы и номеров критериям и стандартам обслуживания, влияющих на ее престиж, стоимость гостиничных услуг и формирование клиентуры

- Все вышеперечисленное

9. По типу сервиса выделяют гостиницы:

- Полносервисные
- Бюджетные
- Апартаментные
- Хостелы
- Все вышеперечисленное

10. К коллективным средствам размещения относятся:

- Кемпинги
- Дома отдыха и санатории
- Апартаменты (квартиры)
- Транспорт, приспособленный под средства размещения для ночлега
- Мини-гостиница (частный дом) на 5 номеров
- Все вышеперечисленное

11. Какие выделяются стадии организационных изменений:

- Размораживание, изменение, замораживание
- Разработка, изменение, внедрение
- Анализ, перестройка, фиксация
- Нет правильного варианта ответа

12. Какие выделяют методы осуществления организационных изменений:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

13. Для реализации «изменений с участием» привлекают:

- Бизнес-консультантов
- Персонал организации
- Компании-партнеры
- Нет правильного варианта ответа

14. Вы являетесь руководителем гостиничного предприятия. Проанализировав особенности и содержание работы администраторов, горничных и другого обслуживающего персонала, вы решили изменить график работы сотрудников. Вопросы:

1. Какие основные этапы во внедрении изменений можно выделить?
2. За какой период времени должна быть реализована перестройка графика?
3. Какую стратегию организационных изменений вы выберете?

15. Какие виды социальной ответственности бизнеса были выделены А. Кэрллом в пирамиде КСО?

- Социальная
- Персональная
- Корпоративная
- Нет правильного варианта ответа

16. С какой концепцией социально ответственного бизнеса можно соотнести соблюдение компанией только экономической и правовой ответственности?

- Концепция «разумного эгоизма»
- Концепция «корпоративного эгоизма»
- Концепция «корпоративного альтруизма»
- Нет правильного варианта ответа

17. Основными направлениями по обеспечению безопасности гостиницы являются:

- Противопожарная защита
- Охранная сигнализация и видеонаблюдение
- Защита компьютеров от взломов и хакерских атак
- Контроль доступа в гостиницу, общественные места и номера гостей
- Все вышеперечисленное

18. Сформулируйте свое отношение к соблюдению корпоративной социальной ответственности предприятиями малого и среднего бизнеса

*Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.*

#### **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. Внутренняя и внешняя среда организации.

5. Природа и состав функций менеджмента.
6. Функция планирования. Система целей и задач.
7. Стратегическое планирование и управление.
8. Функция организации. Полномочия, их делегирование. Ответственность.
9. Организационные структуры управления организацией.
10. Понятие, сущность и значение мотивации.
11. Содержательные теории мотивации.
12. Процессуальные теории мотивации, их применение.
13. Понятие, необходимость, классификация контроля.
14. Процесс контроля: выработка стандартов, сопоставление стандартов с результатами, корректирующие действия.
15. Понятие и классификация коммуникаций в менеджменте.
16. Коммуникационный процесс, его элементы и этапы.
17. Понятие и классификация управленческих решений.
18. Порядок разработки и принятия управленческих решений.
19. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений.
20. Лидерство и роль менеджера в управлении. Командообразование.
21. Формы власти и влияния менеджера.
22. Понятие, разновидности и факторы формирования стиля менеджмента.
23. Характер, условия и содержание работы менеджера.
24. Организационная культура и социальные аспекты управления.
25. Сущность и критерии эффективности управления.

*Самостоятельная работа предполагает:*

*3 семестр:*

- 1) Заполнение рабочей тетради
- 2) Подготовка докладов на вопросы, для самостоятельного изучения

#### **Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение**

1. Менеджмент в условиях сервисной экономики
2. Особенности менеджмента в туризме и гостиничном бизнесе
3. Управление деятельностью предприятий туризма и гостиничного бизнеса на основе франчайзинга
4. Управляющие компании в индустрии туризма
5. Классификация управленческих решений.
6. Модели принятия решения.
7. Этапы принятия рационального решения.
8. Основные показатели эффективности гостиничного предприятия, их расчет и обоснование: Room Revenue, Occupancy, ADR (Average daily room rate), RevPAR (Revenue per available room per day), RevPAC (Revenue per Available Customer), Double Occupancy, общее количество клиентов гостинице, количество ночевков, средняя продолжительность пребывания клиентов в гостинице и др.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учебное пособие / А. Л. Лесник. – СПб.: ИЦ Интермедия, 2014. – 272 с. ISBN: 978-5-4383-0044-1. – Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	2014	-	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=225940">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&amp;book_id=225940</a>
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-08193-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	-	<a href="https://biblionline.ru/bcode/432903">https://biblionline.ru/bcode/432903</a>
3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	-	<a href="https://biblionline.ru/bcode/438658">https://biblionline.ru/bcode/438658</a>
Дополнительная литература*			
1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 3-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА. – 2017.	2017	-	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/">http://www.studentlibrary.ru/book/</a>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 158 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	-	<a href="https://biblionline.ru/bcode/437305">https://biblionline.ru/bcode/437305</a>
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс.). – ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт		-	<a href="https://biblionline.ru/bcode/432906">https://biblionline.ru/bcode/432906</a>

### 7.2. Периодические издания

<https://dis.ru/library/annotation/62/> – Менеджмент в России и за рубежом;

<https://grebennikon.ru/journal-35.html> – Менеджмент качества;

<https://www.grebennikoff.ru/product/24/> – Мотивация и оплата труда;  
<https://tjm.spbu.ru/> – Российский журнал менеджмента

### **7.3. Интернет ресурсы**

<http://ecsocman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал Экономика. Социология. Менеджмент;  
<http://www.horeca-magazine.ru> - HoReCa Magazine;  
<http://www.businesspress.ru> - Деловая пресса;  
<http://www.garant.ru> - Гарант;  
<http://www.rbc.ru> – РосБизнесКонсалтинг  
<https://hotelier.pro/> <http://prohotel.ru/> – информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы (указать необходимое).*

### Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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 к.э.н. доцент Наталья И.В. Казина

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьес О.Б. Ярьес

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

протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. Полоцкая