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 учебно-методической работе
_____ А.А.Панфилов
«_20_» _января_____ 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**

Профиль/программа подготовки **Гостиничное и ресторанное администрирование**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Форма обучения **Очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед,/ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5-ый	6 ЗЕ; 180	36	36	-	72	КР, Экзамен (36)
Итого	**6 ЗЕ; 180**	**36**	**36**	**-**	**72**	**КР, Экзамен (36)**

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины (модуля) «Гостиничный менеджмент» является 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 требованиями 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);

98 15р.

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 5 зачетных единиц, 180 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.	5	1	2	2			6		2/50	
2	Стратегия и тактика гостиниц и иных средств размещения.	5	2	2	2			6		2/50	
3	Функции гостиничного менеджмента.	5	3	2	2			3		2/50	
4	Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.	5	4	2	2			3			
5	Основные службы гостиницы.	5	5	2	2			4		2/50	Рейтинг-контроль 1
6	Формы управления предприятиями гостеприимства.	5	6	2	2			4		2/50	
7	Методы управления предприятиями гостеприимства.	5	7	2	2			4			
8	Стили управления предприятиями индустрии гостеприимства.	5	8	2	2			4		2/50	
9	Управление качеством услуг.	5	9-	2	2			4		2/50	
10	Власть и её реализация в менеджменте.	5	10	2	2			4		2/50	
11	Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов.	5	11	2	2			4		2/50	Рейтинг-контроль 2
12	Найм персонала для предприятий гостеприимства.	5	12	2	2			4		2/50	
13	Содержательные и процессуальные теории мотивации.	5	13-14	4	4			3		4/50	
14	Управленческие решения.	5	15	2	2			4		2/50	
15	Управление безопасностью гостиницы.	5	16	2	2			4		2/50	
16	Управление рисками.	5	17	2	2			4		2/50	
17	Измерение и оценка эффективности управления гостиницей.	5	18	2	2			7		2/50	Рейтинг-контроль 3
Всего		**5**	**18**	**36**	**36**			**72**	**КР**	**32/44,4**	Экзамен (36)

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, попустительский, 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

Понятине «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	Глобализация индустрии туризма и гостеприимства и функциональное назначение гостиничного предприятия	2
2	Стратегии, используемые гостиницами и иными средствами размещения	2
3	Функциональный анализ структуры управления гостиничного предприятия	2
4	Анализ организационной структуры гостиничного предприятия. Нормы управления	2
5	Анализ должностных инструкций персонала основных служб гостиницы	2
6	Формы управления предприятиями гостеприимства	2
7	Формы проявления организационно-распорядительных методов управления	2
8	Стили руководства предприятиями гостеприимства	2
9	Корпоративная культура	2

10	Делегирование полномочий	2
11	Стандарт внешнего вида сотрудников	2
12	Основные требования при подборе персонала	2
13	Содержательные теории мотивации и их практическое приложение	4
14	Процессуальные теории мотивации и их практическое приложение	2
15	Правила принятия решений. Построение дерева решений.	2
16	Пятиступенчатая модель качества обслуживания	2
17	Управление рисками	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

Тест для рейтинг-контроля № 1

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

a. чтобы сократить свои расходы за счет оптовой закупки расходных материалов;

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 пли 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 пли 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 пли 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 к рейтинг-контролю № 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. Адмнинистративные 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 к рейнтинг-контролю № 3

1. Лицензирование туристской деятельности проводится для:

a. всех предприятий туризма;

b. для предприятий, осуществляющих туристскую деятельность внутри страны;

c. для международной туристской деятельности;

d. детского туризма;

e. социального туризма.

2. Диверсификация применяется в следующих случаях:

a. новые области применения для старого товара;
b. при стагнирующих рынках;
c. увеличение объема рынка;
d. расширение функций товаров.

3. Организация маркетинга по рыночному принципу предпочтительна:

a. когда у потребителей разные покупательские привычки;
b. когда у потребителей разные товарные предпочтения;
c. при ориентации на зональную систему сбыта;
d. при наличии множества товаров на множестве рынков.

4. Современная модель управления персоналом:

a. органическая;
b. научная организация труда;
c. парципативная (командная);
d. предпринимательская.

5. Преимущество линейной организационной структуры:

a. оперативность в принятии решений;
b. согласованность действий исполнителей;
c. четкая система взаимных связей;
d. ясно выраженная личная ответственность руководителя;
e. ничего из перечисленного;
f. все из перечисленного.

6. Типология личности, по Климову, построена на:

a. разделении личности по предметам труда;
b. разделении личности по содержанию деятельности;
c. разделении личности по морально-психологическим качествам;
d. разделении личности по признаку мотивации.

7. Наиболее эффективным способом разрешения конфликта является:

a. сглаживание;
b. избегание;
c. принуждение;
d. компромисс.

8. Ротация кадров это:

a. целевое использование кадров по назначению;
b. движение кадров по горизонтали;
c. временный прием на работу;
d. иерархическое движение кадров;
e. ничего из перечисленного.

9. Метод "ринги" это:

a. метод управления организационной структурой;
b. метод управления конфликтами;
c. метод принятия решений;
d. метод стимулирования труда;
e. ничего из перечисленного.

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.

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

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение

Тема 1. Менеджмент в условиях сервисной экономики

1. Кто разработал «теорию постиндустриального общества»?
2. Что представляет собой сфера услуг?
3. Какие услуги относятся к сфере платных услуг?
4. Понятие непроизводственной сферы, социально-культурной сферы, социальной сферы
5. Какие классификации услуг вы знаете?
6. Назовите основные свойства услуг

Тема 2. Особенности менеджмента в туризма и гостиничном бизнесе

1. Какие существуют классификации видов туризма?
2. Какие основные проблемы существуют в современном российскому турбизнесе?
3. Назовите основные виды работ в турфирме
4. Классификация гостиничных предприятий
5. Назовите основные виды работ в гостиничном предприятии

Тема 3. Управление сетевым бизнесом в индустрии туризма

1. Назовите основные особенности сетевого бизнеса

2. Назовите преимущества и недостатки сетевого бизнеса
3. Почему сетевой бизнес получил распространение в индустрии туризма?
4. Какие туристские сети вы знаете?
5. Как организовано управление в сетевых предприятиях индустрии туризма

Тема 4. Управление деятельностью предприятий туризма и гостиничного бизнеса на основе франчайзинга

1. Что представляет собой франчайзинг, как форма организации бизнеса?
2. Что такое «франшиза», «франчайзер» и «франчайзи»?
3. Какие существуют особенности управления бизнесом, организованном на основе франчайзинга?
4. Какие российские туристские фирмы и гостиничные предприятия работают на условиях франчайзинга

Тема 5. Управляющие компании в индустрии туризма

1. Что представляет собой управляющая компания в индустрии туризма?
2. Какие формы существуют формы взаимодействия между управляющей компанией и собственником гостиницы?
3. Каковы перспективы управляющих компаний в России.
4. В каких сферах деятельности управляющие компании могут быть эффективны?

Тема 6.Особенности стратегии и тактики менеджмента предприятий туризма и гостиничного бизнеса

1. Какие факторы внутренней среды влияют на разработку стратегии предприятия индустрии туризма?
2. Какие факторы внутренней среды влияют на разработку стратегии предприятия индустрии туризма?
3. Какие риски следует учитывать при разработке стратегии предприятия индустрии туризма?
4. В чем принципиальное отличие между понятиями «миссия», «девиз» и «слоган»? Приведите их примеры на предприятиях индустрии туризма

Тема 7. Организационные структуры управления предприятий туризма

1. Классификация факторов, оказывающих наибольшее влияние на организационную структуру предприятий туризма?
2. Особенности формирования организационных структур управления в туроператорских и турагентских фирмах?
3. Функциональные обязанности сотрудников в различных туроператорских фирмах?
4. Структуры управления в турагентских фирмах

Тема 8. Организационные структуры управления предприятий гостиничного бизнеса

1. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на организационную структуру гостиничного предприятия?
2. В чем принципиальное отличие в управлении малыми, средними и крупными гостиницами?
3. Как организовано управление в различных (по номерному фонду, специализации т.п.) гостиницах?

Тема 9. Модель менеджера предприятий туризма и гостиничного бизнеса

1. Какие требования предъявляются к тор-менеджменту турфирмы?
2. Какие требования предъявляются к линейным менеджерам турфирмы?
3. Какие требования предъявляются к тор-менеджменту гостиницы?
4. Какие требования предъявляются к среднему звену менеджеров в гостинице?
5. Какие требования предъявляются к тор-менеджменту турфирмы?

6. Какие требования предъявляются к линейным менеджерам гостиницы?

Тема10. Особенности оценки эффективности менеджмента предприятий туризма и гостиничного бизнеса

1. Какие общие и специальные показатели эффективности деятельности предприятий индустрии туризма вы знаете?
2. Какие факторы влияют на эффективность деятельности туроператорской фирмы?
3. Какие факторы влияют на эффективность деятельности турагентской фирмы?
4. Какие факторы влияют на эффективность деятельности гостиничного предприятия?

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. – 2014. ISBN: 978-5-4383-0044-1. 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. - 2015. (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2. 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. – 2014. ISBN: 978-5-279-02880-1. 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: //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 занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.

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 _____ М.С. Зеленова

Рецензент директор ООО "Мономах" _____ Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ
протокол № 8 от 18.01.16 года.
Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Яресь _____

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
протокол № 3 от 20.01.16 года.
Председатель комиссии _____ О. П. Полоцкая