

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия»**

**Цели преподавания дисциплины:** усвоение основных понятий и категорий современного менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте предприятия индустрии гостеприимства, выработка у студентов основных умений и навыков профессионального осуществления организационно управленческой деятельности гостинично-ресторанным предприятием в современной экономической среде.

**Задачи изучения дисциплины:** формирование навыков управления в гостинично-ресторанном бизнесе; знаний о специфике менеджмента гостинично-ресторанного предприятия; умений организовать работу персонала гостиницы и ресторана; способности принимать управленческие решения для достижения целей организации; умения работать с потребителями услуг гостинично-ресторанного предприятия; получения навыков применения различных методов принятия управленческих решений.

### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений (УК-2)

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)

Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц (ПК-4)

### **Разделы дисциплины:**

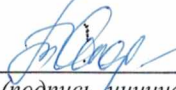
Теория менеджмента. Особенности управления гостиничным предприятием. Организационная структура гостиничного предприятия. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе. Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. Риск-менеджмент на гостиничном предприятии. Управление конфликтами. Управление персоналом. Эффективность менеджмента в гостиничном деле.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

« 30 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело  
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»  
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения очная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса

№ 1 «29» 03 2019 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы \_\_\_\_\_ Третьяк А.С.  
К.И.Н. (ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.), на заседании кафедры ИКСКС, протокол №1 от 30.08.21  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» от 06 2021 г.), на заседании кафедры ИКСКС, протокол №1 от 29.08.22  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» от 06 2021 г.), на заседании кафедры ИКСКС, протокол №1 от 30.08.2023  
(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «20» 08 2024 г. протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «27» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «29» 08 2025 г. протокол № 1.

*и.о.* Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е. *Касумов Р.А.*

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

## **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» является усвоение основных понятий и категорий современного менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте предприятия индустрии гостеприимства, выработка у студентов основных умений и навыков профессионального осуществления организационно управленческой деятельности гостинично-ресторанным предприятием в современной экономической среде.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Основными задачами изучения дисциплины являются формирование у студентов:

- навыков управления в гостинично-ресторанном бизнесе;
- знаний о специфике менеджмента гостинично-ресторанного предприятия;
- умений организовать работу персонала гостиницы и ресторана;
- способности принимать управленческие решения для достижения целей организации;
- умения работать с потребителями услуг гостинично-ресторанного предприятия;
- получения навыков применения различных методов принятия управленческих решений.

### **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

| <i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i> |  | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i> | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>  |
|---|--|---|---|
| <i>код компетенции</i>  | <i>наименование компетенции</i>  |   |   |
| УК-2  | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих | УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта  | <b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |   | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной                                 | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций   |
|--|---|--|---|
| код компетенции  | наименование компетенции                      |  |   |
|  | правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений |  | формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте   |
|  |   | УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения                             | <b>Знать:</b> методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками применения методики определения связи между поставленными задачами ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте |
|  |   | УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач | <b>Знать:</b> методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками использования методики составле-                                   |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |                          | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций  |
|--|--------------------------|--|--|
| код компетенции  | наименование компетенции |  |  |
|  |                          |  | ния плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте  |
|  |                          | УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы  | <p><b>Знать:</b> методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> использовать методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения методики определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте</p>   |
|  |                          | УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач | <p><b>Знать:</b> методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> применять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения методики оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |   | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной                         | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций   |
|--|---|--|---|
| код компетенции  | наименование компетенции  |  |   |
|  |   |  | нированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте   |
| УК-3   | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | <p><b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, реализацию своей роли в команде в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способами сотрудничества для достижения поставленной цели в гостиничном менеджменте</p> |
|  |   | УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды           | <p><b>Знать:</b> Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует, учитывает их в своей деятельности в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> работать с выделенными группами людей и учитывать их в своей деятельности, работать в команде с достижением поставленной цели в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> знаниями об особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывать их в своей деятельности, о мето-</p>   |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |                          | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций  |
|--|--------------------------|---|--|
| код компетенции  | наименование компетенции |   |  |
|  |                          |   | дах работы в команде со всеми категориями групп людей в гостиничном менеджменте  |
|  |                          | УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата                            | <p><b>Знать:</b> способы планирования личных действий и последовательности шагов для достижения заданного, методы достижения заданных целей в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> предвидеть результаты (последствия) личных действий, планировать последовательность шагов для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> Способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для достижения заданного плана в гостиничном менеджменте</p> |
|  |                          | УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели | <p><b>Знать:</b> способы обмена информацией, знаниями и опытом, способы презентации результатов работы команды и взаимодействия с другими командами в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и</p>  |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |  | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций  |
|--|--|---|--|
| код компетенции  | наименование компетенции   |   |  |
|  |  |   | письменной речи для презентации результатов работы, навыками работы в команде в гостиничном менеджменте  |
|  |  | УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат  | <b>Знать:</b> методы социального взаимодействия в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять принципы социального взаимодействия в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> практическими навыками социального взаимодействия в гостиничном менеджменте  |
| ПК-4   | Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц | ПК-4.1 Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц | <b>Знать:</b> оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц<br><b>Уметь:</b> применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц<br><b>Владеть:</b> навыками применения оптимальных технологических приемов при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц |
|  |  | ПК-4.2 Анализирует проблемы в функционировании системы контроля, прогнозирует их последствия и принимает меры по ис-  | <b>Знать:</b> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выпол-   |

| <i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i> |                                 | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>   | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>  |
|---|---------------------------------|---|---|
| <i>код компетенции</i>  | <i>наименование компетенции</i> |   |   |
|   |                                 | <p>правлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>  | <p>няемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.<br/> <b>Уметь:</b> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.<br/> <b>Владеть:</b> Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг</p>  |
|   |                                 | <p>ПК-4.3 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> | <p><b>Знать:</b> Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации.<br/> <b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению, организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества.<br/> <b>Владеть:</b> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности</p> |

| <i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i> |                                 | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>   | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>  |
|---|---------------------------------|---|---|
| <i>код компетенции</i>  | <i>наименование компетенции</i> |   | деятельности департаментов гостиничных комплексов   |
|   |                                 | ПК-4.4 Организует работу по подтверждению соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам   | <p><b>Знать:</b> методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента</p> <p><b>Уметь:</b> применять методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента</p>                                       |
|   |                                 | ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания | <p><b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятия питания, методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению, организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов</p> |

| <i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i> |                                 | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i> | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>   |
|---|---------------------------------|---|--|
| <i>код компетенции</i>  | <i>наименование компетенции</i> |   |  |
|   |                                 |   | департаментов предприятий питания, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания. |

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 5 зачетных единиц (з.е.), 180 академических часов.

Таблица 3 - Объем дисциплины

| Виды учебной работы   | Всего, часов     |
|---|------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины   | 180              |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего) | 54               |
| в том числе:  |                  |
| лекции  | 36               |
| лабораторные занятия  | 0                |
| практические занятия  | 18               |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего)                                      | 88,85            |
| Контроль (подготовка к экзамену)  | 36               |
| Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)                     | 1,15             |
| в том числе:  |                  |
| зачет   | не предусмотрен  |
| зачет с оценкой   | не предусмотрен  |
| курсовая работа (проект)  | не предусмотрена |

|  |              |
|--|--------------|
| Виды учебной работы                            | Всего, часов |
| экзамен (включая консультацию перед экзаменом) | 1,15         |

#### 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                                  | Содержание  |
|-------|---|---|
| 1     | 2   | 3   |
| 1     | Теория менеджмента.                                       | Понятие, сущность, задачи и основные функции менеджмента. Зарубежный опыт менеджмента. Ведущие тенденции развития менеджмента на современном этапе. Классификация методов менеджмента. Школа научного менеджмента. Классическая школа. Школа человеческих отношений. Школа поведенческих наук. Количественный подход к управлению. Процессный подход к управлению. Системный подход. Ситуационный подход. |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием.          | Цели и задачи управления гостиничным предприятием. Теоретические и методические основы управления. Уровни управления гостиничным предприятием. Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием.  |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | Организационные структуры управления. Принципы построения организационной структуры. Выбор организационной структуры. Службы гостиниц и их характеристики.  |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | Характеристики и особенности гостиничного продукта. Качество услуги как объект управления. Оценка качества гостиничного обслуживания. Стандартизация услуг.   |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | Понятие УР. Классификация УР. Процесс подготовки, принятия и реализации УР. Методы принятия решения. Факторы, влияющие на принятие решения.   |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | Общая характеристика. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия.  |
| 7     | Управление конфликтами.                                   | Типы конфликтов. Причины конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Предотвращение конфликтов.   |
| 8     | Управление персоналом.                                    | Проблема кадров в управлении. Поиск, отбор и наем персонала. Обучение и развитие персонала. Оценка  |

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                      | Содержание  |
|-------|---|---|
| 1     | 2   | 3   |
|       |   | управленческого персонала. Зарубежный опыт оценки кадров.   |
| 9     | Эффективность менеджмента в гостиничном деле. | Понятие эффективности. Эффективность менеджмента. Современные направления оценки. Принципы оценки эффективности менеджмента. Использование интегрированного показателя. Оценка через систему основных и вспомогательных показателей. Метод организационной диагностики. |

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                                  | Виды деятельности |        |       | Учебно-методические материалы | Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) | Компетенции          |
|-------|---|-------------------|--------|-------|-------------------------------|--|----------------------|
|       |   | лек., (час.)      | № лаб. | № пр. |                               |  |                      |
| 1     | 2   | 3                 | 4      | 5     | 6                             | 7  | 8                    |
| 1     | Теория менеджмента.                                       | 4                 | —      | № 1   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(1-2)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием.          | 4                 | —      | № 2   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(3-4)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | 4                 | —      | № 3   | У-1,2,3<br>МУ-1               | УО, Т,К-3<br>(5-6)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | 4                 | —      | № 4   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(7-8)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | 4                 | —      | № 5   | У-1,3<br>МУ-1                 | УО, Т,К-3<br>(9-10)  | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | 4                 | —      | № 6   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(11-12)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 7     | Управление конфликтами.                                   | 4                 | —      | № 7   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(13-14)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 8     | Управление персоналом.                                    | 4                 | —      | № 8   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(15-16)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 9     | Эффективность менеджмента в гостиничном деле.             | 4                 | —      | № 9   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(17-18)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тестирование, Р – защита (проверка) рефератов

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

| №     | Наименование практического занятия                        | Объем, час. |
|-------|---|-------------|
| 1     | Теория менеджмента.                                       | 2           |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием.          | 2           |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | 2           |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | 2           |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | 2           |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | 2           |
| 7     | Управление конфликтами.                                   | 2           |
| 8     | Управление персоналом.                                    | 2           |
| 9     | Эффективность менеджмента в гостиничном деле.             | 2           |
| Итого |   | 18          |

### 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) дисциплины                    | Срок выполнения | Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час. |
|------------------|---|-----------------|--|
| 1                | Теория менеджмента.                                       | 1-2 неделя      | 8  |
| 2                | Особенности управления гостиничным предприятием.          | 3-4 неделя      | 10   |
| 3                | Организационная структура гостиничного предприятия.       | 5-6 неделя      | 10   |
| 4                | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | 7-8 неделя      | 10   |
| 5                | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | 9-10 неделя     | 10   |
| 6                | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | 11-12 неделя    | 10   |
| 7                | Управление конфликтами.                                   | 13-14 неделя    | 10   |
| 8                | Управление персоналом.                                    | 15-16 неделя    | 10   |
| 9                | Эффективность менеджмента в гостиничном деле.             | 17-18 неделя    | 10,85  |
| Итого            |   |                 | 88,85  |

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

– библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

– имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

– путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

– путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

– путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

*типографией университета:*

– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

| № | Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия) | Используемые интерактивные образовательные технологии          | Объем, час |
|---|---|--|------------|
| 1 | Организационная структура гостиничного предприятия.                         | Лекция- визуализация   | 2          |
| 2 | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.                           | Лекция- визуализация   | 2          |
| 3 | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация.                   | Практическое занятие с разбором конкретных проблемных ситуаций | 4          |

|        |   |  |    |
|--------|---|--|----|
| 4      | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии. | Практическое занятие с разбором конкретных проблемных ситуаций | 4  |
| Итого: |   |  | 12 |

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует гражданскому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества представителей данной отрасли экономики, высокого профессионализма представителей производства, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества, а также примеры гражданственности, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, решение кейсов, круглые столы, диспуты и др.);

- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## 7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

| Код и наименование компетенции  | Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция                    |  |  |
|---|--|--|--|
|   | начальный  | основной   | завершающий  |
| 1   | 2  | 3  | 4  |
| УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений | Бухгалтерский учет в ресторане<br>Экономика предприятий питания  | Технология гостиничной деятельности<br>Методы научных исследований<br>Маркетинг гостинично-ресторанного предприятия<br>Производственная организационно-управленческая практика | Проектирование гостиничной деятельности<br>Производственная преддипломная практика   |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | Экономика гостинично-ресторанного предприятия<br>Организация гостинично-ресторанного дела<br>Социология  |  | Управление персоналом на предприятиях гостеприимства<br>Производственная преддипломная практика  |
| ПК-4 Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц         | Экономика гостинично-ресторанного предприятия<br>Маркетинг гостинично-ресторанного предприятия<br>Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе |  | Управление персоналом на предприятиях гостеприимства<br>Производственная сервисная практика<br>Производственная преддипломная практика |

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

| Код компетенции/<br>этап | Показатели оценивания компетенций<br>(индикаторы достижения компетенций,<br>закрепленные за дисциплиной)   | Критерии и шкала оценивания компетенций  |   |   |
|--------------------------|--|--|---|---|
|                          |  | Пороговый уровень<br>(«удовлетворительно»)   | Продвинутый уровень<br>(«хорошо»)   | Высокий уровень<br>(«отлично»)  |
| 1                        | 2  | 3  | 4   | 5   |
| УК-2 /<br>основной       | <p>УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта</p> <p>УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения</p> <p>УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач</p> <p>УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и</p> | <p><b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте;</p> <p><b>Уметь:</b> применять методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; методику оценивания поставленных задач в гостиничном менеджменте; при-</p> | <p><b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами</p> | <p><b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с за-</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)  | Критерии и шкала оценивания компетенций   |   |   |
|-----------------------|--|---|---|---|
|                       |  | Пороговый уровень («удовлетворительно»)   | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2  | 3   | 4   | 5   |
|                       | ограничения, действующие правовые нормы УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач | менять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; навыками использования методики составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; навыками применения методике оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует | контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; использовать методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; применять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте | планированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; применять методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; использовать методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; применять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимо- |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения) | Критерии и шкала оценивания компетенций         |   |  |
|-----------------------|---|---|---|--|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно»)         | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)  |
| 1                     | 2   | 3   | 4   | 5  |
|                       |   | способы решения задач в гостиничном менеджменте | <b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; навыками использования методики составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; навыками применения методики определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; навыками применения методики оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте | сти корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; навыками применения методики определения связи между поставленными задачами ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; навыками использования методики составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; навыками применения методики определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; навыками применения методики оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)  | Критерии и шкала оценивания компетенций  |   |   |
|-----------------------|--|--|---|---|
|                       |  | Пороговый уровень («удовлетворительно»)  | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2  | 3  | 4   | 5   |
|                       |  |  |   | способы решения задач в гостиничном менеджменте   |
| УК-3 / основной       | <p>УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды</p> <p>УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p> <p>УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p> | <p><b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, реализацию своей роли в команде; способы планирования личных действий и последовательности шагов для достижения заданного, методы достижения заданных целей; методы социального взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль; работать с выделенными группами людей и учитывать их в своей деятельности, работать в команде с достижением поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий, планировать последовательность шагов</p> | <p><b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, реализацию своей роли в команде; особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует, учитывает их в своей деятельности; способы обмена информацией, знаниями и опытом, способы презентации результатов работы команды и взаимодействия с другими командами; методы социального взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль; работать с выделенными группами людей и учитывать их</p> | <p><b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, реализацию своей роли в команде; особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует, учитывает их в своей деятельности; способы планирования личных действий и последовательности шагов для достижения заданного, методы достижения заданных целей; способы обмена информацией, знаниями и опытом, способы презентации результатов работы команды и взаимодействия с другими командами; методы социального взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль; работать с выделенными группами людей и учитывать их</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)   | Критерии и шкала оценивания компетенций  |   |  |
|-----------------------|---|--|---|--|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно»)  | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)  |
| 1                     | 2   | 3  | 4   | 5  |
|                       | ставленной цели<br>УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат | для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов; применять принципы социального взаимодействия.<br><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для достижения заданного плана. навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и письменной речи для презентации результатов работы, навыками работы в команде; практическими навыками социального взаимодействия. | команде с достижением поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий, планировать последовательность шагов для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды<br><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способами сотрудничества для достижения поставленной цели; способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для достижения заданного плана. навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и письменной речи для презентации | в своей деятельности, работать в команде с достижением поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий, планировать последовательность шагов для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды; применять принципы социального взаимодействия.<br><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способами сотрудничества для достижения поставленной цели; знаниями об особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывать их в своей деятельности, о методах работы в команде со всеми категориями групп людей; способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)   | Критерии и шкала оценивания компетенций   |  |   |
|-----------------------|---|---|--|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно»)   | Продвинутый уровень (хорошо)   | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3   | 4  | 5   |
|                       |   |   | результатов работы, навыками работы в команде; практическими навыками социального взаимодействия.  | достижения заданного плана. навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и письменной речи для презентации результатов работы, навыками работы в команде; практическими навыками социального взаимодействия.   |
| ПК-4 / основной       | <p>ПК-4.1 Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц</p> <p>ПК-4.2 Анализирует проблемы в функционировании системы контроля, прогнозирует их последствия и принимает меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>ПК-4.3 При-</p> | <p><b>Знать:</b> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; методику оценки соответствия предприятий принятой системе классификации.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать методики создания системы</p> | <p><b>Знать:</b> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации; методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов</p> | <p><b>Знать:</b> оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц; принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации; методику подтверждения соответствия качества</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций ( <i>индикаторы достижения</i> )   | Критерии и шкала оценивания компетенций   |   |  |
|-----------------------|--|---|---|--|
|                       |  | Пороговый уровень («удовлетворительно»)   | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)  |
| 1                     | 2  | 3   | 4   | 5  |
|                       | меняет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-4.4 Организует работу по подтверждению соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания | контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению;<br><b>Владеть:</b> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий пита- | тов предприятия питания<br><b>Уметь:</b> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.<br><b>Владеть:</b> организа | выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятия питания; методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.<br><b>Уметь:</b> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения) | Критерии и шкала оценивания компетенций |  |   |
|-----------------------|---|---|--|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно») | Продвинутый уровень (хорошо)   | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3                                       | 4  | 5   |
|                       |   | ния.                                    | цией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов; определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания; навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности | ресторанов и гостиниц; применять методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.<br><b>Владеть:</b> навыками применения оптимальных технологических приемов при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц; организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов об- |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения) | Критерии и шкала оценивания компетенций |                                    |  |
|-----------------------|---|---|------------------------------------|--|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно») | Продвинутый уровень (хорошо)       | Высокий уровень («отлично»)  |
| 1                     | 2   | 3                                       | 4                                  | 5  |
|                       |   |   | департаментов предприятий питания. | служивания и обеспечения качества услуг; определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных предприятий; навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов; определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания; выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания. |

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                                  | Код контролируемой компетенции (или её части) | Технология формирования               | Оценочные средства  |                                     | Описание шкал оценивания |
|-------|---|---|---------------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|
|       |   |   |                                       | наименование  | №№ заданий                          |                          |
| 1     | 2   | 3   | 4                                     | 5   | 6                                   | 7                        |
| 1     | Теория менеджмента.                                       | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 1, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №1<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 1 | согласно таб. 7.2        |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием           | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 2, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №2<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 2 | согласно таб. 7.2        |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 3, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №3<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 3 | согласно таб. 7.2        |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 4, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №4<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 4 | согласно таб. 7.2        |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 5, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №5<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 5 | согласно таб. 7.2        |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 6, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по                               | Задание к практическому занятию     | согласно таб. 7.2        |

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                      | Код контролируемой компетенции | Технология формирования               | Оценочные средства  |                                     | Описание шкал оценивания |
|-------|---|--------------------------------|---------------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|
|       |   |                                |                                       | наименование  | №№ заданий                          |                          |
| 1     | 2   | 3                              | 4                                     | 5   | 6                                   | 7                        |
|       |   |                                |                                       | теме №6   | № 6                                 |                          |
|       |   |                                |                                       | кейс-задачи   |                                     |                          |
|       |   |                                |                                       | БТЗ   |                                     |                          |
| 7     | Управление конфликтами.                       | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4           | Лекция, практическое занятие № 7, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №7 | Задание к практическому занятию № 7 | согласно таб. 7.2        |
|       |   |                                |                                       | кейс-задачи   |                                     |                          |
|       |   |                                |                                       | БТЗ   |                                     |                          |
| 8     | Управление персоналом.                        | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4           | Лекция, практическое занятие № 8, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №8 | Задание к практическому занятию № 8 | согласно таб. 7.2        |
|       |   |                                |                                       | кейс-задачи   |                                     |                          |
|       |   |                                |                                       | БТЗ   |                                     |                          |
| 9     | Эффективность менеджмента в гостиничном деле. | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4           | Лекция, практическое занятие № 9, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №9 | Задание к практическому занятию № 9 | согласно таб. 7.2        |
|       |   |                                |                                       | кейс-задачи   |                                     |                          |
|       |   |                                |                                       | БТЗ   |                                     |                          |

Примеры типовых контрольных заданий для проведения  
текущего контроля успеваемости

Тема 1. Менеджмент в системе рыночной экономики.

1. На микроуровне объектами управления являются: а)

технологические процессы

б) структурные подразделения в)

предприятия и рынки

г) акционеры

2. Закончить определение:

Критерием эффективности менеджмента выступает \_\_\_\_\_.

Кейс-задача

У вас есть 2 работника. Работник 1 – невероятно талантлив, работник 2 – простой исполнитель. Вы даете обоим работникам схожие задания. Работник 1 справляется с заданием досрочно и возвращает отчет, не содержащий ошибок. Поскольку работник 1 уже выполнил поручение, вы даете ему два дополнительных задания. Между тем работник 2 не только опоздал, но вернул отчет с огромным

количеством ошибок. Поскольку времени уже не хватало, вы приняли отчет и исправили ошибки сами.

Вопросы:

1. Какой работник в данном примере наказан?
2. Какие принципы распределения были нарушены?
3. К чему приведет такой стиль работы?
4. За что следует поощрять работников?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

#### Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),

*Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

#### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Выберите один правильный ответ:

Защита прав субъектов хозяйствования - это:

а) методы управления б)  
 принципы управления в)  
 функции управления

Задание в открытой форме:

Процедура, проводимая с целью выявления степени соответствия определенным требованиям личностных качеств сотрудника - это:

\_\_\_\_\_.

Компетентностно-ориентированная задача:

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

- Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
- Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

| Форма контроля   | Минимальный балл |                                      | Максимальный балл |                                      |
|--|------------------|--------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|
|  | балл             | примечание                           | балл              | примечание                           |
| 1  | 2                | 3                                    | 4                 | 5                                    |
| <i>Практическое занятие № 1</i><br>Теория менеджмента.<br><i>контрольные вопросы к устному</i> | 1                | Выполнил задания практ. занятия № 1, | 2                 | Выполнил задания практ. занятия № 1, |

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
| <i>опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ</i>  |   | доля правильных ответов менее 50%                                      |   | доля правильных ответов более 50%                                      |
| <i>Практическое занятие № 2<br/>Особенности управления гостиничным предприятием<br/>контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ</i>           | 1 | Выполнил задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50% | 2 | Выполнил задания практ. занятия №2, доля правильных ответов более 50%  |
| <i>Практическое занятие № 3<br/>Организационная структура гостиничного предприятия.<br/>контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ</i>       | 2 | Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50% | 4 | Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 4<br/>Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.<br/>контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ</i>         | 2 | Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50% | 4 | Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 5<br/>Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация.<br/>контрольные вопросы к устному опросу по теме №5, кейс-задачи, БТЗ</i> | 2 | Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50% | 4 | Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 6<br/>Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.<br/>контрольные вопросы к устному опросу по теме №6, кейс-задачи, БТЗ</i>               | 1 | Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50% | 2 | Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 7<br/>Управление конфликтами.<br/>контрольные вопросы к устному опросу по теме №7, кейс-задачи, БТЗ</i>                                   | 1 | Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50% | 2 | Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 8<br/>Управление персоналом.<br/>контрольные вопросы к устному опросу по теме №8, кейс-задачи, БТЗ</i>                                    | 1 | Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных                   | 2 | Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов более     |

|  |    |  |     |  |
|--|----|--|-----|--|
|  |    | ответов менее 50%  |     | 50%  |
| <i>Практическое занятие № 9</i><br>Эффективность менеджмента в гостиничном деле.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №9, кейс-задачи, БТЗ</i> | 1  | Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов менее 50% | 2   | Выполнил задания практ. занятия № 9, доля правильных ответов более 50% |
| СРС  | 12 |  | 24  |  |
| Итого  | 24 |  | 48  |  |
| Посещаемость   | 0  |  | 16  |  |
| Экзамен  | 0  |  | 36  |  |
| Итого  | 24 |  | 100 |  |

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

#### **8.1 Основная литература**

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (дата обращения: 16.06.2020). – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

#### **8.2 Дополнительная литература:**

1. Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / А.Н. Полухина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологиче-

ский университет, 2012. – 220 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048> (дата обращения: 16.06.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. – Москва : Юнити, 2012. – 880 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745> (дата обращения: 16.06.2020). – ISBN 5-238-00990-9. – Текст : электронный.

3. Новиков, В.С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В.С. Новиков. – Москва : Книгодел, 2006. – 166 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63575> (дата обращения: 16.06.2020). – ISBN 5-9659-0016-3. – Текст : электронный.

4. Ключников, А.В. Основы менеджмента : учебное пособие / А.В. Ключников ; Российская международная академия туризма. – Москва : Советский спорт, 2010. – 172 с. : ил. – (Профессиональное туристское образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258227> (дата обращения: 16.06.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9718-0448-2. – Текст : электронный.

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Самостоятельная работа [Электронный ресурс]: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. А.А. Колупаев. – Электрон. текстовые дан. (349 КБ). – Курск, 2017. – 40 с.

2. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (306 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.

3. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (336 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 20 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

Журнал «Russian Journal of Management»;  
Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»;  
Журнал «Бизнес, менеджмент и право».

## 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<https://www.directmedia.ru/> – Электронная библиотека;  
[www.minfin.ru](http://www.minfin.ru) – Министерство Финансов РФ;  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) – Центральный банк Российской Федерации;  
[www.economy.gov.ru/mines/main](http://www.economy.gov.ru/mines/main) – Министерство экономического развития РФ;  
[www.nalog.ru](http://www.nalog.ru) – Федеральная налоговая служба РФ;  
[www.gks.ru](http://www.gks.ru) – Федеральная служба государственной статистики;  
[www.ivr.ru](http://www.ivr.ru) – База данных инвестиционных проектов российских предприятий;  
[www.wto.ru](http://www.wto.ru) – Официальный сайт центра экспертизы по вопросам ВТО;  
[www.eeg.ru](http://www.eeg.ru) – Экономическая экспертная группа. Аналитика и консалтинг по экономике и финансам;  
[www.olma.ru](http://www.olma.ru) – Ежедневные обзоры мировой экономики, недельный экономический обзор, обзоры по отраслям и отдельным рынкам;  
[www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) – Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг;  
[www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com) – Сайт информационного аналитического агентства Bloomberg News  
[www.cmmarket.ru](http://www.cmmarket.ru) – Обзоры мировых товарных рынков. 13.  
[www.beafnd.org](http://www.beafnd.org) – Фонд Бюро Экономического Анализа;  
[www.ereport.ru/](http://www.ereport.ru/) – Сайт, посвященный мировой экономике и мировым рынкам;  
[www.cefir.ru](http://www.cefir.ru) – Официальный сайт ЦЭФИР - Центра экономических и финансовых исследований;  
<http://trasa.ru/index.html> – Сайт туристских маршрутов России;  
<http://ecsosman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент";  
[www.aup.ru](http://www.aup.ru) – Портал по менеджменту, маркетингу и рекламе, финансам, инвестициям, управлению персоналом, экономической теории.

### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное усвоение учебной дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала,

поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по

каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» с целью освоения и закрепления компетенции, закреплённой за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и

списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**


| Номер изменения | Номера страниц |            |                |       | Всего страниц | Дата | Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения |
|-----------------|----------------|------------|----------------|-------|---------------|------|--|
|                 | измененных     | замененных | аннулированных | новых |               |      |  |
|                 |                |            |                |       |               |      |  |

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и  
межкультурной коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

«30» 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело  
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Ресторанная деятельность»  
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №7 «29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса

№ 1 «8» 08 2019 г. (наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы \_\_\_\_\_ Третьяк А.С.

К.И.Н. (ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» 06 2021 г.), на заседании кафедры ИИСКС, протокол №1 от 29.08.21

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» 06 2021 г.), на заседании кафедры ИИСКС, протокол №1 от 29.08.22

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол №9 «25» 06 2021 г.), на заседании кафедры ИИСКС, протокол №1 от 30.08.23

(наименование кафедры, дата, номер протокола)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 7 «28» 02 2022 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2024 г. протокол № 7.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «27» 02 2023 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «29» 08 2025 г. протокол № 9.

11.9 Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е. *Киселев А.А.*

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №    «  » \_\_\_\_\_ 20   на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «  » \_\_\_\_\_ 20   г. протокол № \_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

## **1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

### **1.1 Цель дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» является усвоение основных понятий и категорий современного менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте предприятия индустрии гостеприимства, выработка у студентов основных умений и навыков профессионального осуществления организационно управленческой деятельности гостинично-ресторанным предприятием в современной экономической среде.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Основными задачами изучения дисциплины являются формирование у студентов:

- навыков управления в гостинично-ресторанном бизнесе;
- знаний о специфике менеджмента гостинично-ресторанного предприятия;
- умений организовать работу персонала гостиницы и ресторана;
- способности принимать управленческие решения для достижения целей организации;
- умения работать с потребителями услуг гостинично-ресторанного предприятия;
- получения навыков применения различных методов принятия управленческих решений.

### **1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

| <i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i> |  | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i> | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>  |
|---|--|---|---|
| <i>код компетенции</i>  | <i>наименование компетенции</i>  |   |   |
| УК-2  | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих | УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта  | <b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |   | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной                                 | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций   |
|--|---|--|---|
| код компетенции  | наименование компетенции                      |  |   |
|  | правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений |  | формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте   |
|  |   | УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения                             | <b>Знать:</b> методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками применения методики определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте |
|  |   | УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач | <b>Знать:</b> методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> навыками использования методики составле-                                     |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |                          | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной   | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций  |
|--|--------------------------|--|--|
| код компетенции  | наименование компетенции |  |  |
|  |                          |  | ния плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте  |
|  |                          | УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы  | <p><b>Знать:</b> методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> использовать методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения методики определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте</p>   |
|  |                          | УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач | <p><b>Знать:</b> методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> применять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения методики оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |   | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной                         | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций   |
|--|---|--|---|
| код компетенции  | наименование компетенции  |  |   |
|  |   |  | нированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте   |
| УК-3   | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | <p><b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, реализацию своей роли в команде в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способами сотрудничества для достижения поставленной цели в гостиничном менеджменте</p> |
|  |   | УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды           | <p><b>Знать:</b> Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует, учитывает их в своей деятельности в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> работать с выделенными группами людей и учитывать их в своей деятельности, работать в команде с достижением поставленной цели в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> знаниями об особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывать их в своей деятельности, о мето-</p>   |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |                          | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций  |
|--|--------------------------|---|--|
| код компетенции  | наименование компетенции |   |  |
|  |                          |   | дах работы в команде со всеми категориями групп людей в гостиничном менеджменте  |
|  |                          | УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата                            | <p><b>Знать:</b> способы планирования личных действий и последовательности шагов для достижения заданного, методы достижения заданных целей в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> предвидеть результаты (последствия) личных действий, планировать последовательность шагов для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> Способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для достижения заданного плана в гостиничном менеджменте</p> |
|  |                          | УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели | <p><b>Знать:</b> способы обмена информацией, знаниями и опытом, способы презентации результатов работы команды и взаимодействия с другими командами в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и</p>  |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |  | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций  |
|--|--|---|--|
| код компетенции  | наименование компетенции   |   |  |
|  |  |   | письменной речи для презентации результатов работы, навыками работы в команде в гостиничном менеджменте  |
|  |  | УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат  | <b>Знать:</b> методы социального взаимодействия в гостиничном менеджменте<br><b>Уметь:</b> применять принципы социального взаимодействия в гостиничном менеджменте<br><b>Владеть:</b> практическими навыками социального взаимодействия в гостиничном менеджменте  |
| ПК-4   | Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц | ПК-4.1 Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц | <b>Знать:</b> оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц<br><b>Уметь:</b> применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц<br><b>Владеть:</b> навыками применения оптимальных технологических приемов при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц |
|  |  | ПК-4.2 Анализирует проблемы в функционировании системы контроля, прогнозирует их последствия и принимает меры по ис-  | <b>Знать:</b> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выпол-   |

| <i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i> |                                 | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>   | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>  |
|---|---------------------------------|---|---|
| <i>код компетенции</i>  | <i>наименование компетенции</i> |   |   |
|   |                                 | <p>правлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>  | <p>няемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.<br/> <b>Уметь:</b> Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.<br/> <b>Владеть:</b> Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг</p>  |
|   |                                 | <p>ПК-4.3 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> | <p><b>Знать:</b> Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса, методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации.<br/> <b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению, организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества.<br/> <b>Владеть:</b> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности</p> |

| Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной) |                          | Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной  | Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций   |
|--|--------------------------|---|---|
| код компетенции  | наименование компетенции |   |   |
|  |                          |   | деятельности департаментов гостиничных комплексов   |
|  |                          | ПК-4.4 Организует работу по подтверждению соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам   | <p><b>Знать:</b> методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента</p> <p><b>Уметь:</b> применять методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента</p>                                       |
|  |                          | ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания | <p><b>Знать:</b> методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятия питания, методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению, организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов</p> |

| <i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i> |                                 | <i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i> | <i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>   |
|---|---------------------------------|---|--|
| <i>код компетенции</i>  | <i>наименование компетенции</i> |   |  |
|   |                                 |   | департаментов предприятий питания, выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания. |

## **2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 курсе.

## **3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з.е.), 144 академических часа.

Таблица 3 - Объем дисциплины

| Виды учебной работы   | Всего, часов     |
|---|------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины   | 144              |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего) | 12               |
| в том числе:  |                  |
| лекции  | 4                |
| лабораторные занятия  | 0                |
| практические занятия  | 8                |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего)                                      | 122,88           |
| Контроль (подготовка к экзамену)  | 9                |
| Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)                     | 0,12             |
| в том числе:  |                  |
| зачет   | не предусмотрен  |
| зачет с оценкой   | не предусмотрен  |
| курсовая работа (проект)  | не предусмотрена |

|  |              |
|--|--------------|
| Виды учебной работы                            | Всего, часов |
| экзамен (включая консультацию перед экзаменом) | 0,12         |

#### 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                                  | Содержание  |
|-------|---|---|
| 1     | 2   | 3   |
| 1     | Теория менеджмента.                                       | Понятие, сущность, задачи и основные функции менеджмента. Зарубежный опыт менеджмента. Ведущие тенденции развития менеджмента на современном этапе. Классификация методов менеджмента. Школа научного менеджмента. Классическая школа. Школа человеческих отношений. Школа поведенческих наук. Количественный подход к управлению. Процессный подход к управлению. Системный подход. Ситуационный подход. |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием.          | Цели и задачи управления гостиничным предприятием. Теоретические и методические основы управления. Уровни управления гостиничным предприятием. Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием.  |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | Организационные структуры управления. Принципы построения организационной структуры. Выбор организационной структуры. Службы гостиниц и их характеристики.  |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | Характеристики и особенности гостиничного продукта. Качество услуги как объект управления. Оценка качества гостиничного обслуживания. Стандартизация услуг.   |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | Понятие УР. Классификация УР. Процесс подготовки, принятия и реализации УР. Методы принятия решения. Факторы, влияющие на принятие решения.   |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | Общая характеристика. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия.  |
| 7     | Управление конфликтами.                                   | Типы конфликтов. Причины конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Предотвращение конфликтов.   |
| 8     | Управление персоналом.                                    | Проблема кадров в управлении. Поиск, отбор и наем персонала. Обучение и развитие персонала. Оценка  |

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                      | Содержание  |
|-------|---|---|
| 1     | 2   | 3   |
|       |   | управленческого персонала. Зарубежный опыт оценки кадров.   |
| 9     | Эффективность менеджмента в гостиничном деле. | Понятие эффективности. Эффективность менеджмента. Современные направления оценки. Принципы оценки эффективности менеджмента. Использование интегрированного показателя. Оценка через систему основных и вспомогательных показателей. Метод организационной диагностики. |

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                                  | Виды деятельности |        |       | Учебно-методические материалы | Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) | Компетенции          |
|-------|---|-------------------|--------|-------|-------------------------------|--|----------------------|
|       |   | лек., (час.)      | № лаб. | № пр. |                               |  |                      |
| 1     | 2   | 3                 | 4      | 5     | 6                             | 7  | 8                    |
| 1     | Теория менеджмента.                                       | -                 | —      | № 1   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(1-2)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием.          | 1                 | —      | № 2   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(3-4)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | 1                 | —      | № 3   | У-1,2,3<br>МУ-1               | УО, Т,К-3<br>(5-6)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | -                 | —      | № 4   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(7-8)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | 1                 | —      | № 5   | У-1,3<br>МУ-1                 | УО, Т,К-3<br>(9-10)  | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | -                 | —      | № 6   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(11-12)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 7     | Управление конфликтами.                                   | -                 | —      | № 7   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(13-14)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 8     | Управление персоналом.                                    | -                 | —      | № 8   | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(15-16)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |
| 9     | Эффективность менеджмента в гостиничном деле.             | 1                 | —      | -     | У-1,2,3<br>МУ-1,2             | УО, Т,К-3<br>(17-18)   | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4 |

УО – устный опрос, КЗ-кейс-задачи, Т – тестирование, Р – защита (проверка) рефератов

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

| №     | Наименование практического занятия                        | Объем, час. |
|-------|---|-------------|
| 1     | Теория менеджмента.                                       | 1           |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием.          | 1           |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | 1           |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | 1           |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | 1           |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | 1           |
| 7     | Управление конфликтами.                                   | 1           |
| 8     | Управление персоналом.                                    | 1           |
| Итого |   | 8           |

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) дисциплины                    | Срок выполнения | Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час. |
|------------------|---|-----------------|--|
| 1                | Теория менеджмента.                                       | 1-2 неделя      | 16   |
| 2                | Особенности управления гостиничным предприятием.          | 3-4 неделя      | 10   |
| 3                | Организационная структура гостиничного предприятия.       | 5-6 неделя      | 16   |
| 4                | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | 7-8 неделя      | 10   |
| 5                | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | 9-10 неделя     | 20   |
| 6                | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | 11-12 неделя    | 10   |
| 7                | Управление конфликтами.                                   | 13-14 неделя    | 10   |
| 8                | Управление персоналом.                                    | 15-16 неделя    | 10   |
| 9                | Эффективность менеджмента в гостиничном деле.             | 17-18 неделя    | 10,88  |
| Итого            |   |                 | 122,88                                       |

## 5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

– библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

– имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

– путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

– путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

– путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

*типографией университета:*

– помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

–удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## **6 Образовательные технологии. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины**

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

| №      | Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия) | Используемые интерактивные образовательные технологии          | Объем, час |
|--------|---|--|------------|
| 1      | Организационная структура гостиничного предприятия.                         | Лекция- визуализация   | 2          |
| 2      | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.                           | Лекция- визуализация   | 2          |
| 3      | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация.                   | Практическое занятие с разбором конкретных проблемных ситуаций | 4          |
| 4      | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.                                 | Практическое занятие с разбором конкретных проблемных ситуаций | 2          |
| Итого: |   |  | 10         |

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован современный научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует гражданскому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

– целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества представителей данной отрасли экономики, высокого профессионализма представителей производства, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества, а также примеры гражданственности, творческого мышления;

– применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, решение кейсов, круглые столы, диспуты и др.);

– личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

## 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

| Код и наименование компетенции  | Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция                    |  |  |
|---|--|--|--|
|   | начальный  | основной   | завершающий  |
| 1   | 2  | 3  | 4  |
| УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений | Бухгалтерский учет в ресторане<br>Экономика предприятий питания  | Технология гостиничной деятельности<br>Методы научных исследований<br>Маркетинг гостинично-ресторанного предприятия<br>Производственная организационно-управленческая практика | Проектирование гостиничной деятельности<br>Производственная преддипломная практика   |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | Экономика гостинично-ресторанного предприятия<br>Организация гостинично-ресторанного дела<br>Социология  |  | Управление персоналом на предприятиях гостеприимства<br>Производственная преддипломная практика  |
| ПК-4 Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц         | Экономика гостинично-ресторанного предприятия<br>Маркетинг гостинично-ресторанного предприятия<br>Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе |  | Управление персоналом на предприятиях гостеприимства<br>Производственная сервисная практика<br>Производственная преддипломная практика |

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

| Код компетенции/<br>этап | Показатели оценивания компетенций<br>(индикаторы достижения компетенций,<br>закрепленные за дисциплиной)   | Критерии и шкала оценивания компетенций   |   |  |
|--------------------------|--|---|---|--|
|                          |  | Пороговый уровень<br>(«удовлетворительно»)  | Продвинутый уровень<br>(хорошо)   | Высокий уровень<br>(«отлично»)   |
| 1                        | 2  | 3   | 4   | 5  |
| УК-2 /<br>основной       | <p>УК-2.1 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта</p> <p>УК-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения</p> <p>УК-2.3 Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач</p> <p>УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы</p> <p>УК-2.5 Оценивает решение постав-</p> | <p><b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте;</p> <p><b>Уметь:</b> применять методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; применять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными</p> | <p><b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Уметь:</b> применять</p> | <p><b>Знать:</b> методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)   | Критерии и шкала оценивания компетенций   |   |   |
|-----------------------|---|---|---|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно»)   | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3   | 4   | 5   |
|                       | ленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач | <p>результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; навыками использования методики составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; навыками применения методике оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> | <p>методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; использовать методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; применять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели</p> | <p><b>Уметь:</b> применять методику формулировки проблемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; применять методику определения связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; применять методику составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; использовать методику определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; применять методику оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения методики формулировки про-</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения) | Критерии и шкала оценивания компетенций                       |   |   |
|-----------------------|---|---|---|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно»)                       | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3   | 4   | 5   |
|                       |   |   | проекта в гостиничном менеджменте; навыками использования методики составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; навыками применения методики определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; навыками применения методики оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте | блемы, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта в гостиничном менеджменте; навыками применения методики определения связи между поставленными задачами ожидаемые результаты их решения в гостиничном менеджменте; навыками использования методики составления плана-графика реализации проекта в целом и выбора оптимального способа решения поставленных задач в гостиничном менеджменте; навыками применения методики определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в гостиничном менеджменте; навыками применения методики оценивания поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач в гостиничном менеджменте |
| УК-3 / основной       | УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя             | <b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения постав- | <b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения постав-   | <b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, реализа-   |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)  | Критерии и шкала оценивания компетенций   |   |  |
|-----------------------|--|---|---|--|
|                       |  | Пороговый уровень («удовлетворительно»)   | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)  |
| 1                     | 2  | 3   | 4   | 5  |
|                       | <p>из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды</p> <p>УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p> <p>УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила ко-</p> | <p>ленной цели, реализацию своей роли в команде; способы планирования личных действий и последовательно-сти шагов для достижения заданного, методы достижения заданных целей; методы социального взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль; работать с выделенными группами людей и учитывать их в своей деятельности, работать в команде с достижением поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий, планировать последовательность шагов для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов; применять принципы социального взаимодействия.</p> | <p>ленной цели, реализацию своей роли в команде; особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует, учитывает их в своей деятельности; способы обмена информацией, знаниями и опытом, способы презентации результатов работы команды и взаимодействия с другими командами; методы социального взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль; работать с выделенными группами людей и учитывать их в своей деятельности, работать в команде с достижением поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий, планиро-</p> | <p>цию своей роли в команде; особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует, учитывает их в своей деятельности; способы планирования личных действий и последовательно-сти шагов для достижения заданного, методы достижения заданных целей; способы обмена информацией, знаниями и опытом, способы презентации результатов работы команды и взаимодействия с другими командами; методы социального взаимодействия.</p> <p><b>Уметь:</b> понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, осуществлять социальное взаимодействие в команде, реализовывать свою роль; работать с выделенными группами людей и учитывать их в своей деятельности, работать в команде с достижением поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий, планиро-</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)       | Критерии и шкала оценивания компетенций  |   |   |
|-----------------------|---|--|---|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно»)  | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3  | 4   | 5   |
|                       | мандной работы, несет личную ответственность за общий результат | <p><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для достижения заданного плана. навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и письменной речи для презентации результатов работы, навыками работы в команде; практическими навыками социального взаимодействия.</p> | <p>вательность шагов для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p> <p><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способами сотрудничества для достижения поставленной цели; способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для достижения заданного плана. навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и письменной речи для презентации результатов работы, навыками работы в команде; практическими навыками социального взаимодействия.</p> | <p>вать последовательность шагов для достижения заданного плана, скорректировать ход результатов; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды; применять принципы социального взаимодействия.</p> <p><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия, способами работы в команде, способами сотрудничества для достижения поставленной цели; знаниями об особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывать их в своей деятельности, о методах работы в команде со всеми категориями групп людей; способностью предвидения результатов (последствий) личных действий, навыками планирования шагов для достижения заданного плана. навыками взаимодействия с другими членами команды, устной и письменной речи для презентации результатов работы,</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)  | Критерии и шкала оценивания компетенций  |   |   |
|-----------------------|--|--|---|---|
|                       |  | Пороговый уровень («удовлетворительно»)  | Продвинутый уровень (хорошо)  | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2  | 3  | 4   | 5   |
|                       |  |  |   | навыками работы в команде; практическими навыками социального взаимодействия.   |
| ПК-4 / основной       | <p>ПК-4.1 Способен применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц</p> <p>ПК-4.2 Анализирует проблемы в функционировании системы контроля, прогнозирует их последствия и принимает меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>ПК-4.3 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности</p> | <p><b>Знать:</b> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля,</p> | <p><b>Знать:</b> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации; методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса; методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах</p> | <p><b>Знать:</b> оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц; принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничных комплексов принятой системе классификации; методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; Методы оценки</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций ( <i>индикаторы достижения</i> )  | Критерии и шкала оценивания компетенций   |  |   |
|-----------------------|---|---|--|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно»)   | Продвинутый уровень (хорошо)   | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3   | 4  | 5   |
|                       | департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-4.4 Организует работу по подтверждению соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-4.5 Применяет на практике методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания | прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению;<br><b>Владеть:</b> организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания. | и на предприятиях питания; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии | эффективности системы контроля деятельности департаментов предприятия питания; методику оценки соответствия предприятий питания принятой системе классификации.<br><b>Уметь:</b> использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса действующей системе классификации или системе менеджмента качества; применять оптимальные технологические приемы при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц; применять методику подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения) | Критерии и шкала оценивания компетенций |  |   |
|-----------------------|---|---|--|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно») | Продвинутый уровень (хорошо)   | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3                                       | 4  | 5   |
|                       |   |   | <p>ния технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов; определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания; навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания.</p> | <p>регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению; организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.<br/><b>Владеть:</b> навыками применения оптимальных технологических приемов при формировании гостинично-ресторанного продукта предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц; организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг; определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных предприятий;</p> |

| Код компетенции/ этап | Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения) | Критерии и шкала оценивания компетенций |                                |   |
|-----------------------|---|---|--------------------------------|---|
|                       |   | Пороговый уровень («удовлетворительно») | Продвинутый уровень («хорошо») | Высокий уровень («отлично»)   |
| 1                     | 2   | 3                                       | 4                              | 5   |
|                       |   |   |                                | навыками использования методики подтверждения соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам гостиничного менеджмента; навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов; определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов предприятий питания; выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов предприятий питания. |

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                                  | Код контролируемой компетенции (или её части) | Технология формирования               | Оценочные средства  |                                     | Описание шкал оценивания |
|-------|---|---|---------------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|
|       |   |   |                                       | наименование  | №№ заданий                          |                          |
| 1     | 2   | 3   | 4                                     | 5   | 6                                   | 7                        |
| 1     | Теория менеджмента.                                       | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | практическое занятие № 1, СРС         | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №1<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 1 | согласно таб. 7.2        |
| 2     | Особенности управления гостиничным предприятием           | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 2, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №2<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 2 | согласно таб. 7.2        |
| 3     | Организационная структура гостиничного предприятия.       | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 3, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №3<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 3 | согласно таб. 7.2        |
| 4     | Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.         | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | практическое занятие № 4, СРС         | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №4<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 4 | согласно таб. 7.2        |
| 5     | Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация. | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | Лекция, практическое занятие № 5, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №5<br>кейс-задачи<br>БТЗ | Задание к практическому занятию № 5 | согласно таб. 7.2        |
| 6     | Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.               | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4                          | практическое занятие № 6, СРС         | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по                               | Задание к практическому занятию     | согласно таб. 7.2        |

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины                      | Код контролируемой компетенции | Технология формирования       | Оценочные средства  |                                     | Описание шкал оценивания |
|-------|---|--------------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|
|       |   |                                |                               | наименование  | №№ заданий                          |                          |
| 1     | 2   | 3                              | 4                             | 5   | 6                                   | 7                        |
|       |   |                                |                               | теме №6   | № 6                                 |                          |
|       |   |                                |                               | кейс-задачи   |                                     |                          |
|       |   |                                |                               | БТЗ   |                                     |                          |
| 7     | Управление конфликтами.                       | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4           | практическое занятие № 7, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №7 | Задание к практическому занятию № 7 | согласно таб. 7.2        |
|       |   |                                |                               | кейс-задачи   |                                     |                          |
|       |   |                                |                               | БТЗ   |                                     |                          |
| 8     | Управление персоналом.                        | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4           | практическое занятие № 8, СРС | Задания и контрольные вопросы к устному опросу по теме №8 | Задание к практическому занятию № 8 | согласно таб. 7.2        |
|       |   |                                |                               | кейс-задачи   |                                     |                          |
|       |   |                                |                               | БТЗ   |                                     |                          |
| 9     | Эффективность менеджмента в гостиничном деле. | УК-2<br>УК-3<br>ПК-4           | Лекция, СРС                   | кейс-задачи   | -                                   | согласно таб. 7.2        |
|       |   |                                |                               | БТЗ   |                                     |                          |

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

## Тема 1. Менеджмент в системе рыночной экономики.

1. На микроуровне объектами управления являются:

- а) технологические процессы
- б) структурные подразделения
- в) предприятия и рынки
- г) акционеры

2. Закончить определение:

Критерием эффективности менеджмента выступает\_\_\_\_\_.

Кейс-задача

У вас есть 2 работника. Работник 1 – невероятно талантлив, работник 2 – простой исполнитель. Вы даете обоим работникам схожие задания. Работник 1 справляется с заданием досрочно и возвращает отчет, не содержащий ошибок. Поскольку работник 1 уже выполнил поручение, вы даете

ему два дополнительных задания. Между тем работник 2 не только опоздал, но вернул отчет с огромным

количеством ошибок. Поскольку времени уже не хватало, вы приняли отчет и исправили ошибки сами.

Вопросы:

1. Какой работник в данном примере наказан?
2. Какие принципы распределения были нарушены?
3. К чему приведет такой стиль работы?
4. За что следует поощрять работников?

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

#### Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),

*Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

#### Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Выберите один правильный ответ:

Защита прав субъектов хозяйствования - это: а)  
методы управления  
б) принципы управления  
функции управления

Задание в открытой форме:

Процедура, проводимая с целью выявления степени соответствия определенным требованиям личностных качеств сотрудника - это:

Компетентностно-ориентированная задача:

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

- Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
- Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

| Форма контроля   | Минимальный балл |  | Максимальный балл |  |
|--|------------------|--|-------------------|--|
|  | балл             | примечание   | балл              | примечание   |
| 1  | 2                | 3  | 4                 | 5  |
| <i>Практическое занятие № 1</i><br>Теория менеджмента.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №1, кейс-задачи, БТЗ</i> | 1                | Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов менее 50% | 2                 | Выполнил задания практ. занятия № 1, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 2</i>  | 1                | Выполнил   | 2                 | Выполнил   |

|  |    |  |    |  |
|--|----|--|----|--|
| Особенности управления гостиничным предприятием<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №2, кейс-задачи, БТЗ</i>  |    | задания практ. занятия № 2, доля правильных ответов менее 50%          |    | задания практ. занятия №2, доля правильных ответов более 50%           |
| <i>Практическое занятие № 3</i><br>Организационная структура гостиничного предприятия.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №3, кейс-задачи, БТЗ</i>       | 2  | Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов менее 50% | 4  | Выполнил задания практ. занятия № 3, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 4</i><br>Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №4, кейс-задачи, БТЗ</i>         | 2  | Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов менее 50% | 4  | Выполнил задания практ. занятия № 4, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 5</i><br>Управленческие решения: подготовка, принятие, реализация.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №5, кейс-задачи, БТЗ</i> | 2  | Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов менее 50% | 4  | Выполнил задания практ. занятия № 5, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 6</i><br>Риск-менеджмент на гостиничном предприятии.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №6, кейс-задачи, БТЗ</i>               | 1  | Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов менее 50% | 2  | Выполнил задания практ. занятия № 6, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 7</i><br>Управление конфликтами.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №7, кейс-задачи, БТЗ</i>                                   | 1  | Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов менее 50% | 2  | Выполнил задания практ. занятия № 7, доля правильных ответов более 50% |
| <i>Практическое занятие № 8</i><br>Управление персоналом.<br><i>контрольные вопросы к устному опросу по теме №8, кейс-задачи, БТЗ</i>                                    | 2  | Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов менее 50% | 4  | Выполнил задания практ. занятия № 8, доля правильных ответов более 50% |
| СРС  | 12 |  | 24 |  |
| Итого  | 24 |  | 48 |  |
| Посещаемость   | 0  |  | 16 |  |

|         |    |     |
|---------|----|-----|
| Экзамен | 0  | 36  |
| Итого   | 24 | 100 |

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балл,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

#### **8.1 Основная литература**

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (дата обращения: 16.06.2020). – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

#### **8.2 Дополнительная литература:**

1. Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / А.Н. Полухина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2012. – 220 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048> (дата обращения: 16.06.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. – Москва : Юнити, 2012. – 880 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745> (дата обращения: 16.06.2020). – ISBN 5-238-00990-9. – Текст : электронный.

3. Новиков, В.С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В.С. Новиков. – Москва : Книгодел, 2006. – 166 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://>

[biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63575](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63575) (дата обращения: 16.06.2020). – ISBN 5-9659-0016-3. – Текст : электронный.

Ключников, А.В. Основы менеджмента : учебное пособие / А.В. Ключников ; Российская международная академия туризма. – Москва : Советский спорт, 2010. – 172 с. : ил. – (Профессиональное туристское образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258227>(дата обращения: 16.06.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9718-0448-2. – Текст : электронный

### 8.3 Перечень методических указаний

1. Самостоятельная работа [Электронный ресурс]: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. А.А. Колупаев. – Электрон. текстовые дан. (349 КБ). – Курск, 2017. – 40 с.

2. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (306 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.

3. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (336 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 20 с.

### 8.4 Другие учебно-методические материалы

Журнал «Russian Journal of Management»;  
Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»;  
Журнал «Бизнес, менеджмент и право».

### 9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

<https://www.directmedia.ru/> – Электронная библиотека;  
[www.minfin.ru](http://www.minfin.ru) – Министерство Финансов РФ;  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) – Центральный банк Российской Федерации;  
[www.economy.gov.ru/mines/main](http://www.economy.gov.ru/mines/main) – Министерство экономического развития РФ;  
[www.nalog.ru](http://www.nalog.ru) – Федеральная налоговая служба РФ;  
[www.gks.ru](http://www.gks.ru) – Федеральная служба государственной статистики;  
[www.ivr.ru](http://www.ivr.ru) – База данных инвестиционных проектов российских предприятий;  
[www.wto.ru](http://www.wto.ru) – Официальный сайт центра экспертизы по вопросам ВТО;

[www.eeg.ru](http://www.eeg.ru) – Экономическая экспертная группа. Аналитика и консалтинг по экономике и финансам;  
[www.olma.ru](http://www.olma.ru) – Ежедневные обзоры мировой экономики, недельный экономический обзор, обзоры по отраслям и отдельным рынкам;  
[www.rbc.ru](http://www.rbc.ru) – Сайт информационного аналитического агентства РосБизнесКонсалтинг;  
[www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com) – Сайт информационного аналитического агентства Bloomberg News  
[www.cmmarket.ru](http://www.cmmarket.ru) – Обзоры мировых товарных рынков. 13.  
[www.beafnd.org](http://www.beafnd.org) – Фонд Бюро Экономического Анализа;  
[www.ereport.ru/](http://www.ereport.ru/) – Сайт, посвященный мировой экономике и мировым рынкам;  
[www.cefir.ru](http://www.cefir.ru) – Официальный сайт ЦЭФИР - Центра экономических и финансовых исследований;  
<http://trasa.ru/index.html> – Сайт туристских маршрутов России;  
<http://ecsosman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент";  
[www.aup.ru](http://www.aup.ru) – Портал по менеджменту, маркетингу и рекламе, финансам, инвестициям, управлению персоналом, экономической теории.

### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное усвоение учебной дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Менеджмент гостинично-ресторанного предприятия» – закрепить теоретические

знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Мб/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Те-

кущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).*

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

| Номер изменения | Номера страниц |            |                |       | Всего страниц | Дата | Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения |
|-----------------|----------------|------------|----------------|-------|---------------|------|--|
|                 | измененных     | замененных | аннулированных | новых |               |      |  |
|                 |                |            |                |       |               |      |  |