

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебурин Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 16.06.2023 16:03:38

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

по дисциплине

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Направление 42.02.16 Туризм и гостеприимство

Методические указания для практических занятий по дисциплине ОП. 04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 42.02.16 Туризм и гостеприимство

Методические указания к практическим занятиям

Методические указания призваны оказывать помощь студентам в изучении основных понятий, идей, теорий и положений дисциплины, изучаемых в ходе конкретного занятия, способствовать развитию их умений, навыков и профессиональных компетенций.

1. Пояснительная записка

Современные требования к учебному процессу ориентируют преподавателя на проверку знаний, умений, навыков через деятельность учащихся.

Практическая работа может быть определена как деятельность, направленная на применение, углубление и развитие теоретических знаний в комплексе с формированием необходимых для этого умений и навыков /самостоятельное использование учебника, наглядных пособий, биологических приборов и материалов и т.д./

Выполнение практических работ направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам изучаемых дисциплин;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений: аналитических, проектировочных; конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Дисциплины, по которым планируются практические работы и количество часов, отводимое на их выполнение, определяются рабочим учебным планом.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять в профессиональной деятельности методы средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;
- формировать организационные структуры управления;
- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- сущность и характерные черты современного менеджмента;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;
- особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1.

Тема 1.1. Основы менеджмента в современной индустрии туризма и гостеприимства .

Цель работы: изучить историю становления и развития туризма и гостиничного дела..

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.

Задание 2.

Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о понятиях сервисная деятельность, потребности, услуга. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: мировая индустрия, отечественная индустрия.

Задания и вопросы для контроля:

1. Формирование мировой и отечественной индустрии гостеприимства.

2. Развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства.

3. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2.

Тема 1. 2. Особенности менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства.

Цель работы: Ознакомить с Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.

Задание 2.

Подходы к определению понятия «менеджмент»_

Задание 3.

Цели и задачи управления гостиничным предприятием

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление о различных видах сервисной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Сущность менеджмента в индустрии гостеприимства.

2. Цели менеджмента в индустрии гостеприимства.

3. Задачи менеджмента в индустрии гостеприимства.

4. Виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.

5. Цели и задачи управления гостиничным предприятием.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3.

Тема 1.3. Теоретические и методологические основы управления.

Цель работы: Изучить теоретические и методологические основы управления.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3,4,5,6,7.

Задание 1.

Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
Принципы управления.

Задание 2.

Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.

Задание 3.

Организация: понятие, виды, признаки.

Задание 4.

Формальная и неформальная организация.

Задание 5.

Внутренняя среда гостиничного предприятия.

Задание 6.

Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.

Задание 7.

Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Внешняя среда гостиничного предприятия.
2. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
3. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия

Задания и вопросы для контроля:

1. Какие основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте вы знаете?
2. Какие принципы управления вы знаете?
3. Описать системы управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
4. Организация: понятие, виды, признаки.
5. Разница между формальной и неформальной организацией.
6. Что такое внутренняя среда гостиничного предприятия?
7. Что такое системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4.

Тема 1.4. Функции управления менеджмента в туризме гостеприимства .

Цель работы: Ознакомить с функцией управления гостиничным предприятием.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь.

Задание 2.

Особенности общих и специальных функций.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое Функции гостиничного менеджмента?
2. Понятие гостиничного менеджмента.

3. Какие виды гостиничного менеджмента вы знаете?
4. Взаимосвязь гостиничного менеджмента.
5. Общие и специальные функции гостиничного менеджмента.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5.

Тема 1.5. Планирование.

Цель работы: Ознакомить с планированием..

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.

Задание 2.

Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.

Виды планов.

Задание 3.

Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термин: Планирование.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие планирования?
2. Значение планирования?
3. Классификация планирования?
4. Формы планирования?
5. Основные стадии планирования?
6. Роль планирования?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6.

Тема 2.1. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.

Цель работы: Ознакомить с организацией и координацией деятельности персонала структурного подразделения.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2,3.

Задание 1.

Функция организации: понятие, сущность.

Задание 2.

Распределение задач в организации. Сущность делегирования.

Задание 3.

Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термины: Организация, координация, делегирование.

Задания и вопросы для контроля:

1. Функции организации?
2. Понятие организации?
3. Сущность организации?

4. Какие виды распределения задач вы знаете?
5. Сущность и понятие делегирования?
6. Какие пределы полномочий вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7.

Тема 2.3. Организационные структуры управления.

Цель работы: Изучить организационные структуры управления.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1, 2.

Задание 1.

Понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.

Задание 2.

Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать термины: Структурное подразделение, горизонтальное разделение труда, вертикальное разделение труда.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Виды и функции уровней управления.
2. Централизация и децентрализация управления.
3. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие структурного подразделения.
2. Требования к структурным подразделениям.
3. Принципы построения структурного подразделения?
4. Горизонтальное и вертикальное разделение труда различия между ними?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8.

Тема 2.5. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.

Цель работы: изучить правила мотивации труда на предприятиях гостиничной сферы.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1, 2.

Задание 1.

Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.

Задание 2.

Мотивационный процесс.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: мотивация, мотивационный процесс.

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение:

1. Понятие мотивации.
2. Значение мотивации.

3. Потребности мотивации.
4. Мотивы мотивации.
5. Стимулы мотивации.
6. Вознаграждение - как стимул мотивации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9.

Тема 2.6. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.

Цель работы: ознакомить с понятием контроля, его сущности, назначения, видами, формами, этапами, объектами, субъектами и правилами.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1, 2.

Задание 1.

Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.

Задание 2.

Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: контроль, эффективность работы.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое контроль.
2. Функции контроля.
3. Сущность контроля.
4. Назначение контроля.
5. Виды контроля.
6. Формы контроля
7. Этапы контроля.
8. Какие объекты контроля вы знаете?
9. Какие субъекты контроля вы знаете?
10. Какие правила контроля вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №10.

Тема 2.7. Лидерство: понятие и природа.

Цель работы: ознакомить с понятием лидерство и его природой.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1, 2.

Задание 1.

Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства

Задание 2.

Личностные качества успешного руководителя подразделения.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: Лидерство, личностные качества.

Задания и вопросы для контроля:

1. Формальное лидерство.
2. Неформальное лидерство.
3. Какие теории лидерства вы знаете?
4. Какие личностные качества вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №11.**Тема 2.8. Власть и влияние.**

Цель работы: ознакомить понятием власть и влияние.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Власть и влияние: понятие, формы, источники.

Задание 2.

Баланс власти.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Записать значение терминов: власть, влияние.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие власти и влияния.
2. Формы власти и влияния.
3. Источники власти и влияния.
4. Что такое баланс власти?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12.**Тема 2.9. Стили руководства.**

Цель работы: изучить стили руководства.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Стили руководства: понятие, классификация, виды.

Задание 2.

Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: стиль руководства.

Задания и вопросы для контроля:

1. Понятие стиля руководства.
2. Классификация стилей руководства.
3. Виды стилей руководства.
4. Стили управления.
5. Факторы, влияющие на стили управления.
6. Эффективность каждого стиля управления.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13.

Тема 2.10. Связующие процессы в управлении

Цель работы: ознакомить с связующими процессами в управлении.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.

Задание 2.

Методы и уровни принятия решений.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: связующий процесс.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что управленческие решения?

2. Какие требования к управленческим решениям вы знаете?

3. Какие типы решений вы знаете?

4. Методы принятия решений.

5. Уровни принятия решений.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №14.

Тема 2.11 Управленческие решения: понятие, виды.

Цель работы: ознакомить с управленческими решениями.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.

2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.

Задание 2.

Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и вопросы для контроля:

1. Рациональное решение и этапы его разработки

2. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере.

3. Организация и контроль за исполнением решений.

4. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №15.

Тема 2.12. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием.

Цель работы: ознакомить с коммуникациями в управлении гостиничным предприятием.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс.

Задание 2

Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: коммуникация.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое коммуникации?
2. Какие виды коммуникаций вы знаете?
3. Характеристика коммуникаций.
4. Что такое коммуникационный процесс?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №16.

Тема 2.13. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя.

Цель работы: ознакомить с понятием самоменеджмент и его значением в работе руководителя.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Выполнить задания 1,2.

Задание 1.

Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда.

Задание 2.

Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.

Методические рекомендации

Студент должен иметь представление об основах и особенностях процесса обслуживания. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Выписать значение терминов: самоменеджмент.

Задания и вопросы для контроля:

1. Что такое самоменеджмент?
2. Планирование работы менеджера..
3. Что такое затраты и потери рабочего времени?
4. Как правильно организовывать рабочее место руководителя подразделения?

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основные источники:

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
2. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094> (дата обращения: 03.10.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944077>
4. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. — Москва : КноРус, 2022. — 161 с. — ISBN 978-5-406-09857-8. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:<https://book.ru/book/944077>
5. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
6. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790> (дата обращения: 03.10.2022). – Режим доступа: по подписке.
7. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

Интернет источники:

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HRportal.ru>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.