

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:46:17
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

Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине
«ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. План практических занятий.....	4
3. Список рекомендуемой литературы.....	11

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» осваивается студентами в 5 семестре (108 часов). Часть этого времени (54 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть (13,5 часов) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно само практическое занятие (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане практических занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане практических занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

2. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Объективная необходимость совершенствования практики управления.

Цель: изучить объективную необходимость совершенствования практики управления.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, определяющие необходимость постоянного совершенствования и адаптации организации, её системы управления.
2. Принцип адаптивного управления.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 2. История развития науки управления.

Цель: Изучить историю развития науки управления.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Формы современного управления присутствовали в организациях древности.
2. Теоретические подходы к управлению в эпоху становления капитализма.
3. Исследования проблемы мотивации действий в начале XIX в.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 3. Сущность процесса управления.

Цель: Изучить сущность процесса управления.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Системы мотивации, ее типы.
2. Место управленческого решения в процессе управления.
3. Классификация и содержание основных функций менеджмента.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 4. Особенности управленческого труда.

Цель: Изучить особенности управленческого труда.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы научной организации управленческого труда.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 5. Отечественный и зарубежный опыт гостиничного менеджмента.

Цель: Изучить отечественный и зарубежный опыт гостиничного менеджмента.

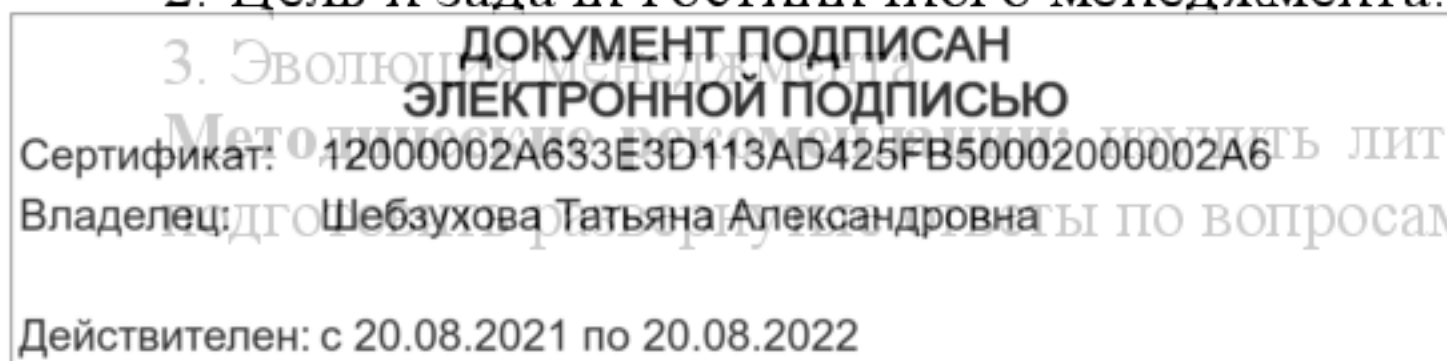
Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика объекта и предмета дисциплины.
2. Цель и задачи гостиничного менеджмента.

3. Эволюция менеджмента

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.



Практическое занятие 6. Основные понятия и термины.

Цель: Изучить основные понятия и термины.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и сущность менеджмента.
2. Особенности общего управления гостиничным предприятием.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 7. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.

Цель: Изучить содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Менеджмент как особый тип социального управления.
2. Существующие подходы к определению понятия менеджмент.
3. Менеджмент как социальная функция.
4. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина.
5. Менеджмент как искусство управления.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 8. Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса.

Цель: Изучить внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание понятия «среда гостиничного предприятия».
2. Понятие внешней среды гостиницы.
3. Понятие внутренней среды гостиницы.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 9. Внутренняя среда и ее переменные.

Цель: Изучить внутреннюю среду и ее переменные.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание понятия «среда организации».
2. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 10. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия. Цель:

Изучить внешнюю среду прямого и косвенного воздействия.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристики внешней среды гостиничного предприятия.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Цель: Изучить систему коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении.
2. Значение эффективной коммуникации для достижения целей гостиницы.
3. Процесс коммуникации, его элементы и этапы.
4. Модель коммуникационного процесса.
5. Обратная связь и помехи.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 12. Система и структура управления туризма.

Цель: Изучить систему и структуру управления туризма.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Система управления туризмом, ее место и роль в целостной системе управления индустрией гостеприимства

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 13. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.

Цель: Изучить содержание и состав функций гостиничного менеджмента.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные категории гостиничного менеджмента.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 14. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.

Цель: Изучить управление человеком и группой на гостиничном предприятии.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Взаимодействие индивидов в гостинице.
2. Деловой аспект и личностный аспект социального взаимодействия.
3. Индивидуальные характеристики личности и факторы, их формирующие. Понятие групповой динамики.
4. Понятие малой группы в гостинице.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 15. Основные подсистемы системы управления персоналом.

Цель: Изучить основные подсистемы системы управления персоналом.

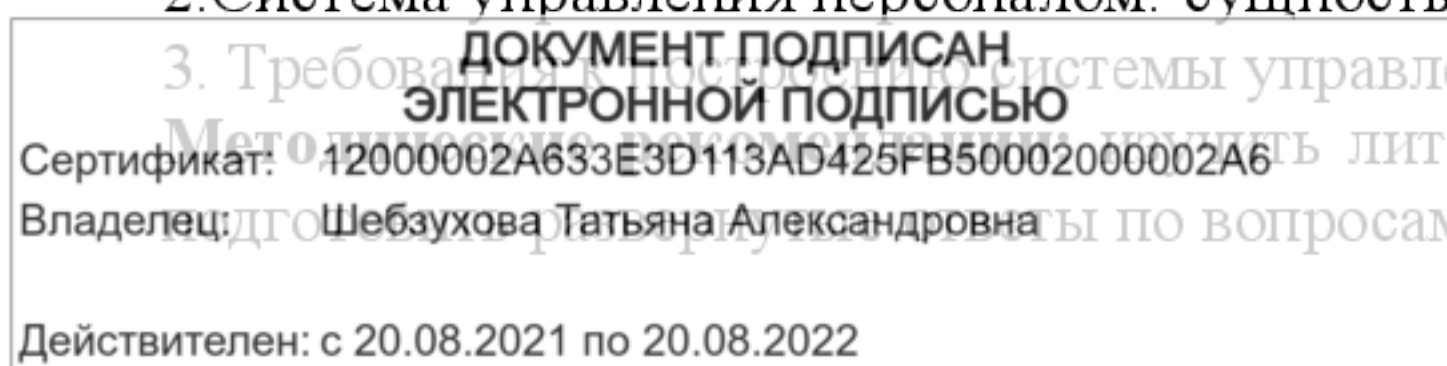
Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «система», ее сущность.
2. Система управления персоналом: сущность и ее роль в деятельности организации.

3. Требования к подсистемам системы управления персоналом.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.



Практическое занятие 16. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии.

Цель: Изучить управленческую власть и лидерство на гостиничном предприятии.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Власть в управлении: влияние, сила, зависимость, авторитет.
2. Должностная и личностная власть в гостиничной сфере.
3. Власть как право, возможность и способность влиять на поведение людей.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 17. Функции и принципы менеджмента в гостиничной индустрии.

Цель: Изучить функции и принципы менеджмента в гостиничной индустрии.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные функции менеджмента в гостиничной индустрии.
2. Принципы менеджмента в гостиничной индустрии.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 18. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте.

Цель: Изучить управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте..

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликта.
2. Особенности конфликтов в гостиничной сфере.
3. Конфликтная ситуация.
4. Управление конфликтной ситуацией.
5. Типология социальных конфликтов: по содержанию, по уровню участвующих субъектов, по степени проявления, по последствиям.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

3. Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 637 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2014;
2. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2015

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB5000200002A6
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

необходимых для освоения дисциплины телекоммуникационной сети «Интернет»,

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания
по выполнению самостоятельной работы
по дисциплине
«ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022

**Методические указания для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы по дисциплине «Гостиничный менеджмент»**
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»
(для очной формы обучения)

Пятигорск, 2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающегося при изучении дисциплины «Гостиничный менеджмент»	4
2. План-график выполнения самостоятельной работы	5
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним.....	7
4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала.....	8
5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины).....	10
6. Методические указания по подготовке к экзамену.....	11
7. Список рекомендуемой литературы.....	14

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (54 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем. Часть установленных стандартом часов (13,5 часов) отводятся для самостоятельной, или внеаудиторной.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области гостиничного менеджмента.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Гостиничный менеджмент» бакалаврам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Бакалаврам необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Гостиничный менеджмент» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям бакалаврам следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Гостиничный менеджмент».

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к практическим занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на практических занятиях.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на практических занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Формируемые компетенции данными видами деятельности:

Код	Формулировка:
УК-6 (И-2)	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ОПК-2 (И-2)	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- умение проводить анализ;
- умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- заинтересованность в предмете;
- умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;

ж) **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ** в соответствии со своим знанием для ответа на вопросы.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. План-график выполнения самостоятельной работы студента

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
5 семестр							
1	Объективная необходимость совершенствования практики управления	УК-6 (И-2), ОПК-2 (И-2), ПК-1	1,5	1,5	-	-	1,5
2	История развития науки управления		1,5	1,5	-	-	-
3	Сущность процесса управления		1,5	1,5	-	-	-
4	Инновационный гостиничный менеджмент.		1,5	1,5	-	-	1,5
5	Отечественный и зарубежный опыт гостиничного менеджмента.		1,5	1,5	-	-	1,5
6	Основные понятия и термины.		1,5	1,5	-	-	1,5
7	Власть и влияние в организации.		1,5	1,5	-	-	1,5
8	Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса.		1,5	1,5	-	-	1,5
9	Внутренняя среда и ее переменные.		1,5	1,5	-	-	1,5
10	Внешняя среда прямого и косвенного воздействия.		1,5	1,5	-	-	-
11	Стиль руководства в гостиничном бизнесе.		1,5	1,5	-	-	-
12	Система и структура управления туризма.		1,5	1,5	-	-	-
13	Менеджер в системе управления		1,5	1,5	-	-	1,5
14	Гостиничное предприятие как		1,5	1,5	-	-	1,5
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Идентификатор: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 15.05.2025 15:00 Шебзухова Татьяна Александровна ПОДСИСТЕМА			1,5	1,5	-	-	-

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: 15 Шебзухова Татьяна Александровна

ПОДСИСТЕМЫ

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	системы управления персоналом						
16	Административные методы.		1,5	1,5	-	-	-
17	Функции и принципы менеджмента гостиничной индустрии.		1,5	1,5	-	-	-
18	Методы менеджмента гостиничной деятельности.		1,5	1,5	-	-	-
	Итого за 5 семестр		27	27	-	-	13,5
	Итого		27	27	-	-	13,5

Технологическая карта самостоятельной работы обучающихся

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр					
УК-6 (И-2) ОПК-2 (И-2)	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-18	Собеседование	5,4	0,6	6
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-18	Собеседование	6,75	0,75	7,5
Итого за 5 семестр			12,15	1,35	13,5
Итого			12,15	1,35	13,5

3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
5 семестр			
1	Защита практических работ 1-6	6 неделя	15
2	Защита практических работ 7-12	12 неделя	20
3	Защита практических работ 13-16	17 неделя	20
Итого за 5 семестр			55
Итого:			55

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к **практическим занятиям** происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно соблюдать точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием

источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне
Обдумывая все с точки зрения на один и тот же вопрос. Таким
образом, студент не теряет работу над темой при условии использования
нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.
2. План текста.
3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.
4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.
5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
6. Используйте реферативный способ изложения (например, «Автор считает...», «раскрывает...»).
7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, практические занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к практическим занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или

библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему практические занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

6. Методические указания по подготовке к экзамену

Вопросы к экзамену (5 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
2. Понятие и классификация методов менеджмента. Особенности их применения в сфере услуг.
3. Понятие цели и задач гостиничного предприятия. Система целей и задач организации.
4. Функциональная структура гостиничного предприятия.
5. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления гостиничного предприятия.
6. Организационные структуры управления гостиничного предприятий.
7. Организационная структура управления службы номерного фонда: функции, состав, подчиненность.
8. Организационная структура хозяйственной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
9. Организационная структура административной службы отеля: функции, состав, подчиненность.
10. Организационная структура службы организации питания отеля: функции, состав, подчиненность.
11. Организационная структура коммерческой службы отеля: функции, состав, подчиненность.
12. Организационная структура инженерно-технической службы отеля: функции, состав, подчиненность.
13. Организационная структура службы приема и размещения отеля: функции, состав, подчиненность.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

**Уметь,
Владеть**

функции, состав, подчиненность.

14. Организационная структура отдела бронирования: функции, состав, подчиненность.

15. Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов. Методы разработки планов.

16. Способы планирования. Стратегическое планирование. Текущее планирование.

17. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.

18. Внешняя среда гостиничного предприятия.

19. Внутренняя среда гостиничного предприятия.

20. Модель современного руководителя гостиничным предприятием.

21. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.

22. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.

23. Характеристика «одномерных» стилей управления.

24. «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.

25. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.

26. Система мотивации труда гостиничного предприятия.

27. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях гостеприимства.

28. Стратегические и тактические планы в системе гостиничного менеджмента. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ.

29. Менеджмент качества в гостиницах. Использование инструментов контроля качества для анализа процесса обслуживания в гостинице

30. Система франчайзинга в гостиничном секторе.

31. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.

32. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.

33. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.

34. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства.

35. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.

36. Основы инвестиционного менеджмента в индустрии гостеприимства

37. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

38. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения

39. Межкультурный менеджмент в индустрии гостеприимства

40. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.

41. Особенности организации управления малым отелем.

42. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях гостеприимства и туризма.

43. Особенности управления гостиничных и ресторанных предприятий (опыт).

44. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

гостеприимства

45. Гостиничные цепи: понятие, классификация, специфика управления.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенции УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства

В экзаменационный билет включаются 2 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины, сущности рекламной деятельности в гостиничном бизнесе. Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками разработки рекламных кампаний, умение дать анализ рекламной деятельности, основываясь на требованиях, предъявляемых к рекламе в сфере туризма. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 20 минут.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

7. Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 637 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2014;
2. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2015

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы

3. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».
4. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022