

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 15:28:39
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

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление гостиничным предприятием

Направление подготовки
Направленность (профиль)
Форма обучения очная
Год начала обучения 2022
Реализуется в 5 семестре

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

Разработано

Доцент кафедры ТиГД, кандидат
экономических наук
Салпагарова С.Б.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины «Управление гостиничным предприятием» является:

- освоение компетенций, позволяющих будущему специалисту сферы гостеприимства грамотно управлять гостиничным предприятием.

Задачами освоения дисциплины «Управление гостиничным предприятием» являются:

- изучение современных тенденций развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;

- анализ организационных аспектов управления индустрией гостеприимства и туризма;

- изучение особенностей управления финансовыми вопросами в данной сфере;

- анализ особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление гостиничным предприятием» относится к дисциплинам обязательной части дисциплин подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Ее освоение происходит в 5 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и контроль за деятельностью персонала департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ИД-3 ПК-1 Осуществляет управление и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	осуществляет деятельность гостиничного предприятия

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	3	81	
Из них аудиторных:		40,5	
Лекций		13,5	
Лабораторных работ			
Практических занятий		27	3
Самостоятельной работы		40,5	
Формы контроля:			
Зачет с оценкой	5 семестр		

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием основных видов занятий

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

№	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	ПК-1 (ИД-3)	1,5	3	-	-	4,5
2	История развития науки управления		1,5	3	-	-	4,5
3	Сущность процесса управления		1,5	3	-	-	4,5
4	Инновационный Управление гостиничным предприятием.		1,5	3	-	-	4,5
5	Формы управления гостиничным предприятием.		1,5	3	-	-	4,5
6	Основные понятия и термины.		1,5	3	-	-	4,5
7	Власть и влияние в организации.		1,5	3	-	-	4,5
8	Управление качеством гостиничных услуг.		1,5	3	-	-	4,5
9	Управление финансами гостиничного предприятия		1,5	3	-	-	4,5
	Итого за 5 семестр		13,5	27	-	-	40,5
	Итого		13,5	27	-	-	40,5

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
1	Тема 1. Объективная необходимость совершенствования практики управления. Необходимость управленческой деятельности. Необходимость совершенствования внутренней среды предприятия. Особенности современного управления гостиничным предприятием.	1,5	-
2	Тема 2. История развития науки управления. Развитие управления как науки. Австралопитеки.	1,5	-

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Биологическая эволюция.		
3	Тема 3. Сущность процесса управления. Управление организацией. Методология и процесс управления. Теория выбора руководителей. Теория организации целей. Теория потребностей.	1,5	-
4	Тема 4. Инновационный Управление гостиничным предприятием. Управление проектами. Современные тенденции в применении методов управления проектами в гостиницах. Управление качеством в гостиничной индустрии. Различные аспекты качества. Обеспечение качества услуг и методы его контроля. Программы управления качеством. Все охватывающее качество – путь к высшей результативности и эффективности деятельности гостиниц. Инновационный менеджмент как составляющая стратегического управления гостиницей. Инновационная методология управления. Инновационная организационная культура. Инновационные механизмы стимулирования и мотивации. Инновационная структура внутриорганизационных отношений. Преодоление сопротивления инновациям.	1,5	-
5	Тема 5. Формы управления гостиничным предприятием Специфика объекта и предмета дисциплины. Цель и задачи управления предприятием. Преимущества и недостатки управления по контракту. Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда.	1,5	-
6	Тема 6. Основные понятия и термины. Опыт управления за рубежом. Понятие и сущность управления гостиничным предприятием. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции управления. Характеристика общих функций управления.	1,5	-
7	Тема 7. Власть и влияние в организации. Виды власти. Использование власти в организации для эффективного осуществления функций планирования, организации, мотивации, контроля. Демократический и авторитарный стили влияния и руководства. Властные отношения на различных этапах жизненного цикла организации.	1,5	-
8	Тема 8. Управление качеством гостиничных услуг. Подходы к толкованию качества услуг. Понятие качества услуг в гостиничном бизнесе. Управление качеством в гостиничном бизнесе. Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество. Стандартизация управления качеством услуг.	1,5	-
	Тема 9. Финансы гостиничного предприятия. Финансовая служба гостиничного предприятия.	1,5	-

Сертификат:

12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец:

Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

	Финансовое планирование в гостиничном бизнесе. Управление доходами в гостиничном бизнесе. Подходы к анализу и показатели эффективности деятельности гостиниц. Методы исследования эффективности предоставляемых услуг Показатели эффективности деятельности гостиницы		
Итого за 5 семестр		13,5	-
Итого		13,5	-

5.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
5 семестр			
1	Практическое занятие 1. Объективная необходимость совершенствования практики управления. Необходимость управленческой деятельности. Сущность управления. Внутренняя среда предприятия. Процесс функционирования экономики. Особенности современного управления гостиничным предприятием.	3	-
2	Практическое занятие 2. История развития науки управления. Развитие управления как науки. Австралопитеки. Биологическая эволюция.	3	-
3	Практическое занятие 3. Сущность процесса управления. Управление организацией. Методология и процесс управления. Теория выбора руководителей. Теория организации целей. Теория потребностей.	3	1,5
4	Практическое занятие 4. Инновационный Управление гостиничным предприятием. Управление проектами. Современные тенденции в применении методов управления проектами в гостиницах. Управление качеством в гостиничной индустрии. Различные аспекты качества. Обеспечение качества услуг и методы его контроля. Программы управления качеством. Все охватывающее качество – путь к высшей результативности и эффективности деятельности гостиниц. Инновационный менеджмент как стратегического управления методология организационная механизмы и мотивации. Инновационная	3	-

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

	структура внутриорганизационных отношений. Преодоление сопротивления инновациям.		
5	Практическое занятие 5. Формы управления гостиничным предприятием Специфика объекта и предмета дисциплины. Цель и задачи управления предприятием. Преимущества и недостатки управления по контракту. Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда.	3	1,5
6	Практическое занятие 6. Основные понятия и термины. Опыт управления за рубежом. Понятие и сущность управления гостиничным предприятием. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции управления. Характеристика общих функций управления.	3	-
7	Практическое занятие 7. Власть и влияние в организации. Виды власти. Использование власти в организации для эффективного осуществления функций планирования, организации, мотивации, контроля. Демократический и авторитарный стили влияния и руководства. Властные отношения на различных этапах жизненного цикла организации.	3	-
8	Практическое занятие 8. Управление качеством гостиничных услуг. Подходы к толкованию качества услуг. Понятие качества услуг в гостиничном бизнесе. Управление качеством в гостиничном бизнесе. Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.	3	-
9	Практическое занятие 9. Управление финансами гостиничного предприятия Финансовая служба гостиничного предприятия. Финансовое планирование в гостиничном бизнесе. Управление доходами в гостиничном бизнесе. Подходы к анализу и показатели эффективности деятельности гостиниц. Методы исследования эффективности предоставляемых услуг Показатели эффективности деятельности гостиницы	3	-
Итого за 5 семестр		27	3
Итого		27	3

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды		Вид деятельности	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6						
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна						
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022						

индикатор				телем	
5 семестр					
ПК-1 (ИД-3)	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-9	Собеседование	31,59	3,51	35,1
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 1-9	Собеседование	4,86	0,54	5,4
Итого за 5 семестр			36,45	4,05	40,5
Итого			36,45	4,05	40,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Управление гостиничным предприятием базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Лабораторные работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

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

8. Информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

3. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление гостиничным предприятием» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Управление гостиничным предприятием» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

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

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru/
---	---

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-за/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01 ИЛИ Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-за/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
---	--

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	договор № 01-за/13 от 25.02.2013г., Microsoft Office
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Office
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала

	жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023г.
--	---

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели
Практические занятия	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

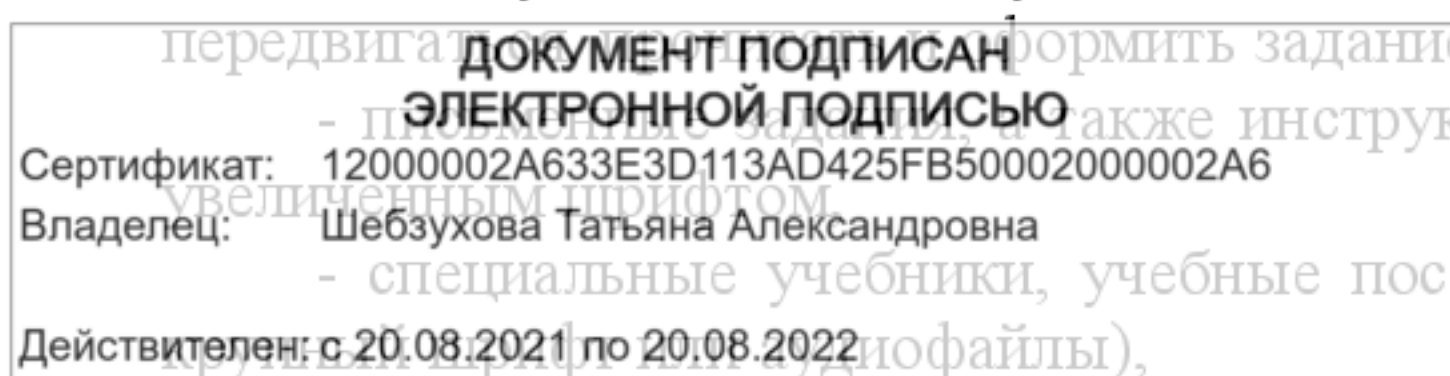
В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться по аудитории, сформировать задание, в том числе, записывая под диктовку),

- предоставление студенту также инструкции о порядке их выполнения оформляются

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие аудиофайлы),



- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022