

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:34:51

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

УПРАВЛЕНИЕ ОТЕЛЕМ

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная

Пятигорск, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
План практических занятий	4
Список рекомендуемой литературы	8

ПРЕДИСЛОВИЕ

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

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

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

Ко всем темам семинарских 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. К каждому семинарскому занятию студент подбирает дополнительные материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к семинарскому 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 подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить рекомендованную в плане практических занятий специальную литературу; рекомендованную в плане практических занятий дополнительную литературу.

ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема занятия 1: Отечественный и зарубежный опыт управления отелем

Цель: Изучить специфику дисциплины.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Специфика объекта и предмета дисциплины. Цель и задачи менеджмента в индустрии гостеприимства. Основные понятия и термины. Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 2: Отель как система и объект управления. Менеджер в системе управления.

Цель: Ознакомиться с гостиничным менеджментом.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Основные категории гостиничного менеджмента. Ограничения и условия функционирования гостиничного предприятия.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 3: Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса.

Цель: изучить внутреннюю и внешнюю среду отеля.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Внутренняя среда и ее переменные. Организационная культура, ее элементы и типы. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды отеля.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 4: Функции и принципы управления в индустрии гостеприимства.

Цель: изучить управление в индустрии гостеприимства.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Основные функции управления в индустрии гостеприимства. Общие функции управления. Технологические функции управления. Социально-психологические функции управления. Основные принципы управления.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 5: Методы управления в индустрии гостеприимства. Стиль управления в индустрии гостеприимства.

Цель: изучить основные методы управления в гостиничной деятельности.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Основные методы управления в гостиничной деятельности. Административные методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 6: Организационные структуры органов управления отелем.

Цель: рассмотреть организационную систему управления.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Организация как функция менеджмента. Общие понятия и элементы организационной структуры управления гостиничным предприятием. Линейные организационные структуры. Функциональные организационные структуры. Матричные организационные структуры. Дивизиональные организационные структуры.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;

6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 7: Контроль и регулирование в системе управления отелем.

Цель: изучить контроль управления отелем.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Контроль как функция управления. Процесс контроля. Виды контроля. Регулирование и координация.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 8: Принятие управленческих решений. Система коммуникаций.

Цель: ознакомиться с разработкой и принятием управленческих решений.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Разработка и принятие управленческого решения. Этапы процесса разработки и принятия управленческих решений. Коммуникации в системе управления отелем. Коммуникационные барьеры и их преодоление. Информационные системы в организациях индустрии гостеприимства.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;

5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 9: Коммуникации в системе управления отелем. Коммуникационные барьеры и их преодоление. Информационные системы в организациях индустрии гостеприимства.

Цель: проанализировать мотивационные методы в системе управления отелем.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Основные понятия теории мотивации. Развитие теорий мотиваций. Сущность делегирования. Виды полномочий. Централизация и децентрализация задач управления. Эффективность делегирования.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 10: Эффективность управления отелем.

Цель: проанализировать эффективность управления отелем.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Понятие и сущность эффективности управления отелем. Критерии эффективности управления отелем. Критерии и показатели эффективности управления отелем. Повышение эффективности управления отелем.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.

3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Тема занятия 11: Возможности использования системы TQM в сфере услуг.

Цель: рассмотреть стандартизацию и сертификацию.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Вопросы для обсуждения: Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.

Методические рекомендации: изучить основную и дополнительную литературу по данному вопросу.

Рекомендуемая литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
5. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.

Дополнительная литература:

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2010.;
2. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2011.;
3. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб.пособие / В.М. Пищулов. – М.: Академия, 2010. – 240 с.;
4. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: [учеб.пособие] / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.

Методическая литература:

1. Методические рекомендации к практическим занятиям по дисциплине
2. Методические указания к самостоятельной работе.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».