

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 15:59:29

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
ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**УПРАВЛЕНИЕ ОТЕЛЕМ
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

Пятигорск, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Технологическая карта самостоятельной работы студента	4
Методические рекомендации по изучению литературы	5
Методические рекомендации по подготовке к самостоятельной работе	7
Список рекомендуемой литературы	11

ВВЕДЕНИЕ

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 профессионального общения;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью в условиях современного состояния науки и культуры.

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

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание реферата;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,

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 семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве поощрительной составляющей на экзамене. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

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

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;

- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами дисциплины;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр						
ОК-6 ПК-4	Изучение литературы по темам №1 – 11	Конспект	Собеседование	4,05	0,45	4,5
	Подготовка к практическим занятиям по темам №1 – 11	Текст сообщения	Сообщение	4,05	0,45	4,5
	Подготовка к собеседованию по темам №1 – 11	Текст выступления	Собеседование	4,05	0,45	4,5
Итого за 5 семестр				12,2	1,3	13,5
Итого				12,2	1,3	13,5

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ЛИТЕРАТУРЫ

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 сохранять абсолютную 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 связанная 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 ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает 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.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Тема занятия 1: Отечественный и зарубежный опыт управления отелем

Цель: углубить представление о гостиничном менеджменте.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: система управления персоналом.

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: рассмотреть систему управления персоналом.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: концепция управления персоналом.

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: проанализировать внутреннюю и внешнюю среду отеля.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: характеристика внутренней и внешней среды на примере отеля.

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: углубить знания об управлении в отеле.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: принципы управления на предприятии индустрии гостеприимства

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. Стилль управления в индустрии гостеприимства.

Цель: проанализировать основные методы управления в гостиничной деятельности.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: методы управления

гостиничного предприятия.

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: анализ контроля управления отелем.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: контроль как функция управления.

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.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: мотивация и делегирование полномочий.

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.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Критерии и показатели эффективности управления отелем. Повышение эффективности управления отелем.

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: углубить представление о стандартизации и сертификации.

Форма контроля самостоятельной работы студента: конспект, сообщение.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: возможности использования системы TQM в сфере услуг.

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».