

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Анатольевна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2025 16:45:52

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a110e956

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Гостиничный менеджмент

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность

43.03.03 Гостиничное дело/Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения **2021**

Изучается в 6 семестре

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Гостиничный менеджмент» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью данной дисциплины является освоение компетенций, позволяющих будущему специалисту сферы гостеприимства грамотно управлять гостиничным предприятием.

Задачами освоения дисциплины «Гостиничный менеджмент» 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 в структуре образовательной программы

«Гостиничный менеджмент» относится к дисциплинам базовой части. Ее освоение проходит в 5 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» логично связана с другими дисциплинами, такими как: «Управление персоналом гостиничного предприятия».

4. Связь с последующими дисциплинами

«Гостиничный менеджмент» опирается на базовые знания, полученные при изучении дисциплин «Маркетинг гостиничного предприятия» и итоговую государственную аттестацию.

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:
ОПК-4	способностью организовать работу исполнителей
ПК-2	готовностью определять должностные обязанности исполнителей, организовать и контролировать их деятельности, планировать и осуществлять производственно-технологическую деятельность функциональных подразделений гостиниц и иных средств размещения

5.2. Структура и компонентный состав компетенций

Перечень компонентов	Технологии формирования компетенции	Средства и технологии оценки
Знает: - теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения;	Лекция Лекция- дискуссия Самостоятельное изучение литературы	Собеседование
Умеет: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного	Практическое занятие,	Собеседование

менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия;	Профессиональный тренинг Самостоятельное изучение литературы	
Владеет: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.	Практическое занятие, Самостоятельное изучение литературы	Сообщение (устно) Собеседование

5.3. Планируемые уровни сформированности компетенций у студентов, изучающих дисциплину

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Базовый	Знает: - теоретические основы современной системы управления гостиницами.	Слабо знает: - теоретические основы современной системы управления гостиницами	Удовлетворительно знает: - теоретические основы современной системы управления гостиницами.	Хорошо знает: - теоретические основы современной системы управления гостиницами.	
	Умеет: - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента.	Слабо умеет: - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента	Удовлетворительно умеет: - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента	Хорошо умеет: - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента.	
	Владеет: - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей..	Слабо владеет: - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей	Удовлетворительно владеет: - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей	Хорошо владеет: - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.	
Повышенный	Знает: - теоретические основы современной системы управления				Отлично знает: - теоретические основы современной системы управления

	гостиницами и другими средствами размещения;				гостиницами и другими средствами размещения;
	Умеет: - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия;				Отлично умеет: - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия;
	Владеет: - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.				Отлично владеет: - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

6. Наименование, содержание и интерактивные формы проведения лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Форма проведения
5 семестр			
1	Тема 1. Введение в «Гостиничный менеджмент» Специфика объекта и предмета дисциплины. Цель и задачи гостиничного менеджмента. Основные понятия и термины.	2	Лекция - дискуссия
2	Тема 2. Система управления персоналом Система управления персоналом как целостность функций и как непрерывный процесс.	2	-
3	Тема 3. Управление конфликтами и стрессами. Сущность и содержание конфликта. Диагностика конфликта. Причины возникновения конфликта. Методы управления конфликтами.	2	-
4	Тема 4. Основы кадровой деятельности. Подразделения кадровой службы и направления их деятельности.	2	-
5	Тема 5. Концепция управления персоналом. Основные подходы к разработке концепции управления	2	-

	персоналом. Современная концепция управления персоналом.		
6	Тема 6. Барьеры при внедрении систем управления. Основные барьеры, препятствующие внедрению системы управления в российских организациях.	2	-
7	Тема 7. Качество обслуживания и гостиничный менеджмент. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства	2	Лекция - дискуссия
8	Тема 8. Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания. Системный подход к оценке и управлению качеством на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.	2	-
9	Тема 9. Возможности использования системы TQM в сфере услуг. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.	2	-
Итого за 5 семестр		18	4
Итого		18	4

7. Наименование и формы проведения лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

8. Наименование и формы проведения практических занятий

№ Темы	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
5 семестр			
1	Введение в «Гостиничный менеджмент»	2	-
2	Система управления персоналом	2	Профессиональный тренинг
3	Управление конфликтами и стрессами.	2	-
4	Основы кадровой деятельности.	2	-
5	Концепция управления персоналом.	2	-
6	Барьеры при внедрении систем управления.	2	-
7	Качество обслуживания и гостиничный менеджмент.	2	-
8	Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания.	2	-
9	Возможности использования системы TQM в сфере услуг.	2	-
Итого за 5 семестр		18	2
Итого		18	

9. Методические рекомендации для студентов по изучению дисциплины

9.1. Использование материала учебно-методического комплекса дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями (традиционный семинар, круглый стол (дискуссия)), темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК-2 ОПК-4	Изучение литературы по темам №1 – 9	Конспект	Собеседование	11
	Подготовка к практическим занятиям по темам №1 – 9	Текст сообщения	Сообщение (устно)	10
	Подготовка к собеседованию по темам №1 – 9	Текст выступления	Собеседование	15
Итого за 5 семестр				36
Итого				36

9.2. Работа с литературой

Для успешного освоения дисциплины необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Тема 1. Система управления персоналом	1	2	1	1-4
2	Тема 2. Концепция управления персоналом.	1	2	1	1-4
3	Тема 3. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства	1	3	1	1-4
4	Тема 4. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.	1	4	1	1-4
5	Тема 5. Концепция управления персоналом.	1	3	1	1-4
6	Тема 6. Барьеры при внедрении систем управления.	1	4	1	1-4
7	Тема 7. Качество обслуживания и гостиничный менеджмент.	1	3	1	1-4
8	Тема 8. Использование маркетинговых методов для оценки уровня качества обслуживания.	1	4	1	1-4
9	Тема 9. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.	1	3	1	1-4

10. Фонд оценочных средств

10.1. Паспорт фонда оценочных средств

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций, размещены в УМК дисциплины «Гостиничный менеджмент» на кафедре туризма и гостиничного дела и представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Тип контроля	Вид контроля	Наименование оценочного средства	Количество элементов, шт.
ПК-2 ОПК-4	1-4	текущий	устный	Вопросы для собеседования	8
	5-9	текущий	письменный	Темы докладов	15
	1-9	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	45
				Вопросы для проверки уровня знаний	20
				Вопросы (задания) для проверки умений и навыков	25

10.2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он отлично знает теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Отлично умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. Отлично владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он хорошо знает теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Хорошо умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. Хорошо владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он удовлетворительно знает теоретические основы современной системы управления гостиницами. Удовлетворительно умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента. Удовлетворительно владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он слабо знает теоретические основы современной системы управления гостиницами. Слабо умеет применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента. Слабо владеет навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей.

10.3. Описание шкалы оценивания

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
	Собеседование по темам 1-3	4 неделя	15
	Собеседование по темам 4-6	9 неделя	20
	Собеседование по темам 1-9	12 неделя	20
	Итого за 5 семестр		55
	Итого		55

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

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

**Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе**

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

10.4 Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену (5 семестр)

Вопросы для проверки уровня обученности

З

нать

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.
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.

Уметь

Владеть

1. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
2. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
3. Характеристика «одномерных» стилей управления.
4. «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.

5. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
6. Система мотивации труда гостиничного предприятия.
7. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях гостеприимства.
8. Стратегические и тактические планы в системе гостиничного менеджмента. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ.
9. Менеджмент качества в гостиницах. Использование инструментов контроля качества для анализа процесса обслуживания в гостинице
10. Система франчайзинга в гостиничном секторе.
11. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
12. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
13. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.
14. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства.
15. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.
16. Основы инвестиционного менеджмента в индустрии гостеприимства
17. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
18. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения
19. Межкультурный менеджмент в индустрии гостеприимства
20. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.
21. Особенности организации управления малым отелем.
22. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
23. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
24. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства
25. Гостиничные цепи: понятие, классификация, специфика управления.

10.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

В экзаменационный билет включаются 3 теоретических вопроса. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочной литературой.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование, контрольная работа. Максимальное количество баллов студент получает, если оформление контрольной работы соответствует требованиям, а контрольная работа полностью раскрывает суть работы.

Основанием для снижения оценки являются:

- невыполнение работы в установленный срок;

- неполное, одностороннее изложение материала, раскрытие вопроса;
- отсутствие собственной позиции на проблему.

Контрольная работа может быть отправлена на доработку в следующих случаях:

- несоответствие изложенного материала заявленной теме;
- некорректное содержание;
- нераскрытие сути вопроса.

Критерии оценивания текста контрольной работы, конспекта приведены в фонде оценочных средств по дисциплине «Гостиничный менеджмент».

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

11.1. Рекомендуемая литература

11.1.1. 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.

11.1.2. 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.

11.1.3. Методическая литература:

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

11.1.4. 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».

11.1.5. Программное обеспечение

Использование программного обеспечения не предусмотрено.

11.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории, оборудованные интерактивной доской, ноутбуком, мультимедийным проектором.