

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 17:25:52

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
УПРАВЛЕНИЕ ОТЕЛЕМ
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело/Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения **2021**

Изучается в 5 семестре

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Управление отелем» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

Задачами освоения дисциплины «Управление отелем» 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 происходит в 5 семестре очной формы обучения.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Управление отелем» логично связана с другими дисциплинами, такими как: «Логистическое управление в гостиничной деятельности», «Управление персоналом гостиничного предприятия».

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Управление отелем» закладывает основу знаний, служащих прочной базой при изучении дисциплин «Бизнес коммуникации в гостиничной деятельности», «Документирование в гостиничной деятельности».

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

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
<u>Общекультурные компетенции</u>	
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию
<u>Общепрофессиональные компетенции</u>	
ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей
ОПК-3	готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
<u>Профессиональные компетенции</u>	
ПК-4	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-5	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы

формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы управления отелем; - основные понятия и категории управления отелем	ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию
Уметь: - применять на практике принципы, методы и модели управления системами; - оценивать тенденции развития индустрии гостеприимства; - применять на практике основные понятия теории мотивации.	
Владеть: - основными стилями руководства в гостиничном бизнесе - методами построения организационной структуры управления отелем; - навыками построения системы коммуникаций в организациях индустрии гостеприимства.	
Знать: - отечественный и зарубежный опыт управления отелем; - организационные структуры органов управления отелем; - отель как система и объект управления.	ОПК-2 способностью организовывать работу исполнителей
Уметь: - предоставить качественные гостиничные услуги; - изучить запросы потребителя; - контролировать процесс обслуживания потребителя.	
Владеть: - навыками контроля и регулирования в системе управления отелем; - знаниями о функциях и принципах управления в индустрии гостеприимства; - способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами.	
Знать: - делегирование в менеджменте; - нормативно-правовую документацию в гостиничном деле; - профессиональные стандарты работников индустрии гостеприимства.	ОПК-3 готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
Уметь: - сформировать штат сотрудников в соответствии с профессиональным стандартом;	

- предоставлять гостиничные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ; - формировать гостиничный продукт в соответствии с нормативно-правовой и технологической документацией, регламентирующей деятельность гостиниц.	
Владеть: - стилями управления в индустрии гостеприимства; - методами управления в индустрии гостеприимства; - готовностью предоставлять гостиничные услуги на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и иных средств размещения.	
Знать: - принципы менеджмента в гостиничной индустрии - составляющие внутренней и внешней среды гостиничного бизнеса - основные функции управления в гостиничной индустрии.	ПК-4 владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
Уметь: - анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений отеля и других средств размещения, - анализировать уровень обслуживания потребителей.	
Владеть: - навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований - навыками разграничения функций, распределения организационных задач, обязанностей прав и ответственности - методами принятия управленческих решений.	
Знать: - систему коммуникаций; - мотивация в системе управления отелем; - внешнюю среду прямого и косвенного воздействия.	ПК-5 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
Уметь: - оценить эффективность управления отелем; - проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса; - продвигать гостиничный продукт.	
Владеть: - навыками прогнозирования рынка гостиничных услуг; - навыками принятия управленческих решений; - навыками формирования и продвижения гостиничного продукта.	

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий:

Итого 54 ч. 23.е.

В том числе аудиторных 40,5 ч.

Из них:
 Лекций 13,5 ч.
 Лабораторных работ - ч.
 Практических занятий 27 ч.
 Самостоятельной работы 13,5 ч.
 Зачет 5 семестр

7.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
				Практические занятия	Лабораторные	Групповые консультации	
5 семестр							
Раздел 1. Основные понятия и категории управления отелем							
1	Отечественный и зарубежный опыт управления отелем	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессионального и межличностного взаимодействия	1,5	1,5	-	-	2
2	Отель как система и объект управления. Менеджер в системе управления		1,5	3	-	-	2
3	Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса		1,5	1,5	-	-	2
Раздел 2. Функции и методы управления в индустрии гостеприимства							
4	Функции и принципы управления в индустрии гостеприимства	ОПК-2 способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами ОПК-3 готовностью предоставлять гостиничные услуги на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и	1,5	3	-	-	2
5	Методы управления в индустрии гостеприимства. Стиль управления в индустрии гостеприимства		1,5	3	-	-	2
6	Организационные структуры органов управления отелем		1,5	3	-	-	-
7	Контроль и регулирование в системе управления отелем		1,5	1,5	-	-	2
8	Принятие управленческих решений. Система коммуникаций		1,5	3	-	-	-

9	Мотивация в системе управления отелем. Делегирование в менеджменте	иных средств размещения	1,5	3	-	-	2
10	Эффективность управления отелем	ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности	-	3	-	-	2
11	Возможности использования системы TQM в сфере услуг	функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы ПК-5 владением навыками формирования и продвижения гостиничного продукта	-	1,5	-	-	2
Итого за 5 семестр			13,5	27	-	-	13,5
Итого			13,5	27	-	-	13,5

7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
5 семестр			
Раздел 1. Основные понятия и категории управления отелем		4,5	
1	Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт управления отелем Специфика объекта и предмета дисциплины. Цель и задачи гостиничного менеджмента. Основные понятия и термины. Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом	1,5	-
2	Тема 2. Отель как система и объект управления. Менеджер в системе управления. Основные категории гостиничного менеджмента. Ограничения и условия функционирования гостиничного предприятия. Характер управленческого труда. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.	1,5	-
3	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса. Внутренняя среда и ее переменные. Организационная культура, ее элементы и типы. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды отеля.	1,5	-
Раздел 2. Функции и методы управления в индустрии гостеприимства		9	
4	Тема 4. Функции и принципы управления в индустрии гостеприимства. Основные функции менеджмента в индустрии гостеприимства. Принципы менеджмента в индустрии гостеприимства.	1,5	-

5	Тема 5. Методы управления в индустрии гостеприимства. Стил ь управления в индустрии гостеприимства. Основные методы управления в гостиничной деятельности. Административные методы. Экономические методы. Социально-психологические методы. Понятие и виды стилей руководства. Характеристика стилей руководства.	1,5	1,5
6	Тема 6. Организационные структуры органов управления отелем. 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.	1,5	-
7	Тема 7. Контроль и регулирование в системе управления отелем. Контроль как функция управления. Процесс контроля. Виды контроля. Регулирование и координация	1,5	-
8	Тема 8. Принятие управленческих решений. Система коммуникаций. Разработка и принятие управленческого решения. Этапы процесса разработки и принятия управленческих решений. Коммуникации в системе управления отелем. Коммуникационные барьеры и их преодоление.	1,5	-
9	Тема 9. Мотивация в системе управления отелем. Делегирование в менеджменте. Основные понятия теории мотивации. Развитие теорий мотиваций. Сущность делегирования. Виды полномочий. Централизация и децентрализация задач управления. Эффективность делегирования.	1,5	1,5
Итого за 5 семестр		13,5	3
Итого		13,5	3

7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
5 семестр			
Раздел 1 Основные понятия и категории управления отелем		6	
1	Тема 1. Отечественный и зарубежный опыт управления отелем Специфика объекта и предмета дисциплины. Цель и задачи менеджмента в индустрии гостеприимства. Основные понятия и термины. Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом.	1,5	-
2	Тема 2. Отель как система и объект управления. Менеджер в системе управления Основные категории гостиничного менеджмента. Ограничения и условия функционирования гостиничного предприятия.	1,5	-
	Тема 2. Отель как система и объект управления.	1,5	-

	Менеджер в системе управления Характер управленческого труда. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении		
3	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса. Внутренняя среда и ее переменные. Организационная культура, ее элементы и типы. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды отеля.	1,5	-
Раздел 2. Функции и методы управления в индустрии гостеприимства		21	-
4	Тема 4. Функции и принципы управления в индустрии гостеприимства Основные функции управления в индустрии гостеприимства. Общие функции управления. Технологические функции управления.	1,5	-
	Тема 4. Функции и принципы управления в индустрии гостеприимства Социально-психологические функции управления. Основные принципы управления.	1,5	-
5	Тема 5. Методы управления в индустрии гостеприимства. Стил ь управления в индустрии гостеприимства Основные методы управления в гостиничной деятельности. Административные методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.	1,5	-
	Тема 5. Методы управления в индустрии гостеприимства. Стил ь управления в индустрии гостеприимства Понятие и виды стилей руководства. Характеристика стилей руководства.	1,5	-
6	Тема 6. Организационные структуры органов управления отелем. Организация как функция менеджмента. Общие понятия и элементы организационной структуры управления гостиничным предприятием. Линейные организационные структуры. Функциональные организационные структуры.	1,5	-
	Тема 6. Организационные структуры органов управления отелем. Матричные организационные структуры. Дивизиональные организационные структуры.	1,5	-
7	Тема 7. Контроль и регулирование в системе управления отелем. Контроль как функция управления. Процесс контроля. Виды контроля. Регулирование и координация.	1,5	-
8	Тема 8. Принятие управленческих решений. Система коммуникаций Разработка и принятие управленческого решения. Этапы процесса разработки и принятия управленческих решений.	1,5	-
	Тема 8. Принятие управленческих решений. Система коммуникаций Коммуникации в системе управления отелем. Коммуникационные барьеры и их преодоление. Информационные системы в организациях индустрии гостеприимства.	1,5	1,5
9	Тема 9. Мотивация в системе управления отелем.	1,5	-

	Делегирование в менеджменте Основные понятия теории мотивации. Развитие теорий мотиваций.		
	Тема 9. Мотивация в системе управления отелем. Делегирование в менеджменте Сущность делегирования. Виды полномочий. Централизация и децентрализация задач управления. Эффективность делегирования.	1,5	-
10	Тема 10. Эффективность управления отелем Понятие и сущность эффективности управления отелем. Критерии эффективности управления отелем.	1,5	-
	Тема 10. Эффективность управления отелем Критерии и показатели эффективности управления отелем. Повышение эффективности управления отелем.	1,5	1,5
11	Тема 11. Возможности использования системы TQM в сфере услуг. Сущность системы TQM. Особенности применения TQM в индустрии гостеприимства. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества обслуживания.	1,5	-
Итого за 5 семестр		27	3
Итого		27	3

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

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-5 ОПК-2 ОПК-3 ПК-4 ПК-5	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

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
ОК-5 ОПК-2 ОПК-3	1-11	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессионального и межличностного взаимодействия					
Базовый	Знает - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - основные понятия и категории управления отелем;	Слабо знает: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - основные понятия и категории управления отелем; ;	Удовлетворительно знает; - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - основные понятия и категории управления отелем;	Хорошо знает: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - основные понятия и категории управления отелем;	
	Умеет - применять на практике принципы, методы и модели управления системами; - применять на практике основные понятия теории мотивации	Слабо умеет: - применять на практике принципы, методы и модели управления системами; - применять на практике основные понятия теории мотивации;	Удовлетворительно умеет - применять на практике принципы, методы и модели управления системами; - применять на практике основные понятия теории мотивации;	Хорошо умеет: - применять на практике принципы, методы и модели управления системами; - применять на практике основные понятия теории мотивации;	
	Владеет - основными стилями руководства в гостиничном бизнесе - методами построения	Слабо владеет: - основными стилями руководства в гостиничном бизнесе - методами построения	Удовлетворительно владеет: - основными стилями руководства в гостиничном бизнесе - методами	Хорошо владеет: - основными стилями руководства в гостиничном бизнесе - методами	

	организационной структуры управления отелем;	организационной структуры управления отелем;	построения организационной структуры управления отелем;	построения организационной структуры управления отелем;	
Повышенный	Знает: - современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - основные понятия и категории управления отелем; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы управления отелем;				- современные подходы и точки зрения представителей различных школ на сущность и содержание современного менеджмента; - основные понятия и категории управления отелем; - проблемы и пути их решения в сфере реализации системы управления отелем;
	Умеет: - применять на практике принципы, методы и модели управления системами; - применять на практике основные понятия теории мотивации; - оценивать тенденции развития индустрии гостеприимства ;				- применять на практике принципы, методы и модели управления системами; - применять на практике основные понятия теории мотивации; - оценивать тенденции развития индустрии гостеприимства;
	Владеет: - основными стилями руководства в гостиничном бизнесе - методами построения организационной структуры управления отелем; - навыками построения				- основными стилями руководства в гостиничном бизнесе - методами построения организационной структуры управления отелем; - навыками построения системы

	системы коммуникаций в организациях индустрии гостеприимства .				коммуникаций в организациях индустрии гостеприимства.
ОПК-2 способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами					
Базовый	Знает: - отечественный и зарубежный опыт управления отелем; - организационные структуры органов управления отелем.	Слабо знает: - отечественный и зарубежный опыт управления отелем; - организационные структуры органов управления отелем.	Удовлетворительно знает: - отечественный и зарубежный опыт управления отелем; - организационные структуры органов управления отелем.	Хорошо знает: - отечественный и зарубежный опыт управления отелем; - организационные структуры органов управления отелем.	
	Умеет: - предоставить качественные гостиничные услуги; - изучить запросы потребителя.	Слабо умеет: - предоставить качественные гостиничные услуги; - изучить запросы потребителя.	Удовлетворительно умеет: - предоставить качественные гостиничные услуги; - изучить запросы потребителя.	Хорошо умеет: - предоставить качественные гостиничные услуги; - изучить запросы потребителя.	
	Владеет: - навыками контроля и регулирования в системе управления отелем; - знаниями о функциях и принципах управления в индустрии гостеприимства .	Слабо владеет: - навыками контроля и регулирования в системе управления отелем; - знаниями о функциях и принципах управления в индустрии гостеприимства .	Удовлетворительно владеет: - навыками контроля и регулирования в системе управления отелем; - знаниями о функциях и принципах управления в индустрии гостеприимства .	Хорошо владеет: - навыками контроля и регулирования в системе управления отелем; - знаниями о функциях и принципах управления в индустрии гостеприимства .	
Повышенный	Знает: - отечественный и зарубежный опыт управления отелем; - организационные структуры органов				- отечественный и зарубежный опыт управления отелем; - организационные структуры органов управления отелем; - отель как

	управления отелем; - отель как система и объект управления.				система и объект управления.
	Умеет: - предоставить качественные гостиничные услуги; - изучить запросы потребителя; - контролировать процесс обслуживания потребителя.				- предоставить качественные гостиничные услуги; - изучить запросы потребителя; - контролировать процесс обслуживания потребителя.
	Владеет: - навыками контроля и регулирования в системе управления отелем; - знаниями о функциях и принципах управления в индустрии гостеприимства; - способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами.				- навыками контроля и регулирования в системе управления отелем; - знаниями о функциях и принципах управления в индустрии гостеприимства; - способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами.

ОПК-3 готовностью предоставлять гостиничные услуги на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и иных средств размещения

Базовый	Знает: - делегирование в менеджменте; - нормативно-правовую документацию в гостиничном деле.	Слабо знает: - делегирование в менеджменте; - нормативно-правовую документацию в гостиничном деле.	Удовлетворительно знает: - делегирование в менеджменте; - нормативно-правовую документацию в гостиничном деле.	Хорошо знает: - делегирование в менеджменте; - нормативно-правовую документацию в гостиничном деле.	
	Умеет: - сформировать штат сотрудников в соответствии с профессиональ	Слабо умеет: - сформировать штат сотрудников в соответствии с профессиональ	Удовлетворительно умеет: - сформировать штат сотрудников в соответствии с	Хорошо умеет: - сформировать штат сотрудников в соответствии с профессиональ	

	ным стандартом; - предоставлять гостиничные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ.	ным стандартом; - предоставлять гостиничные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ.	профессиональным стандартом; - предоставлять гостиничные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ.	ным стандартом; - предоставлять гостиничные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ.	
	Владеет: - стилями управления в индустрии гостеприимства; - методами управления в индустрии гостеприимства.	Слабо владеет: - стилями управления в индустрии гостеприимства; - методами управления в индустрии гостеприимства.	Удовлетворительно владеет: - стилями управления в индустрии гостеприимства; - методами управления в индустрии гостеприимства.	Хорошо владеет: - стилями управления в индустрии гостеприимства; - методами управления в индустрии гостеприимства.	
Повышенный	Знает: - делегирование в менеджменте; - нормативно-правовую документацию в гостиничном деле; - профессиональные стандарты работников индустрии гостеприимства.				- делегирование в менеджменте; - нормативно-правовую документацию в гостиничном деле; - профессиональные стандарты работников индустрии гостеприимства.
	Умеет: - сформировать штат сотрудников в соответствии с профессиональным стандартом; - предоставлять гостиничные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ; - формировать гостиничный продукт в соответствии с нормативно-правовой и технологической				- сформировать штат сотрудников в соответствии с профессиональным стандартом; - предоставлять гостиничные услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ; - формировать гостиничный продукт в соответствии с нормативно-правовой и технологической документацией, регламентирующей деятельность гостиниц.

	документацией, регламентирующей деятельность гостиниц.				
	Владеет: - стилями управления в индустрии гостеприимства; - методами управления в индустрии гостеприимства; - готовностью предоставлять гостиничные услуги на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и иных средств размещения.				Владеет: - стилями управления в индустрии гостеприимства; - методами управления в индустрии гостеприимства; - готовностью предоставлять гостиничные услуги на основе профессиональных стандартов, нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и иных средств размещения.

ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы

Базовый	Знает: - принципы менеджмента в гостиничной индустрии - основные функции управления в гостиничной индустрии;	Слабо знает: - принципы менеджмента в гостиничной индустрии - основные функции управления в гостиничной индустрии;	Удовлетворительно знает: - принципы менеджмента в гостиничной индустрии - основные функции управления в гостиничной индустрии;	Хорошо знает: - принципы менеджмента в гостиничной индустрии - основные функции управления в гостиничной индустрии;	
	Умеет: - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений отеля и других средств размещения, - анализировать уровень обслуживания потребителей,	Слабо умеет: - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений отеля и других средств размещения, - анализировать уровень обслуживания потребителей,	Удовлетворительно умеет: - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений отеля и других средств размещения, - анализировать уровень обслуживания	Хорошо умеет: - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений отеля и других средств размещения, - анализировать	

			потребителей,	уровень обслуживания потребителей,	
	Владеет: - навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований; - навыками разграничения функций, распределения организационных задач, обязанностей прав и ответственности;	Слабо владеет: - навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований; - навыками разграничения функций, распределения организационных задач, обязанностей прав и ответственности;	Удовлетворительно владеет: - навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований; - навыками разграничения функций, распределения организационных задач, обязанностей прав и ответственности;	Хорошо владеет: - навыками управленческой деятельности и проведения маркетинговых исследований; - навыками разграничения функций, распределения организационных задач, обязанностей прав и ответственности;	
Повышенны й	Знает: - принципы менеджмента в гостиничной индустрии - основные функции управления в гостиничной индустрии; - составляющие внутренней и внешней среды гостиничного бизнеса				- принципы менеджмента в гостиничной индустрии - основные функции управления в гостиничной индустрии; - составляющие внутренней и внешней среды гостиничного бизнеса
	Умеет: - анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений отеля и других средств размещения, - анализировать уровень обслуживания потребителей,				- анализировать и оценивать эффективность системы менеджмента в меняющихся условиях внешней и внутренней среды - анализировать результаты деятельности функциональных подразделений отеля и других средств размещения, - анализировать уровень обслуживания потребителей,
	Владеет: - навыками управленческой				- навыками управленческой деятельности и

	деятельности и проведения маркетинговых исследований: - навыками разграничения функций, распределения организационных задач, обязанностей прав и ответственности; - методами принятия управленческих решений.				проведения маркетинговых исследований: - навыками разграничения функций, распределения организационных задач, обязанностей прав и ответственности; - методами принятия управленческих решений.
ПК-5 владением навыками формирования и продвижения гостиничного продукта					
Базовый	Знает: - систему коммуникаций; - мотивация в системе управления отелем.	Слабо знает: - систему коммуникаций; - мотивация в системе управления отелем.	Удовлетворительно знает - систему коммуникаций; - мотивация в системе управления отелем.	Хорошо знает: - систему коммуникаций; - мотивация в системе управления отелем.	
	Умеет: - оценить эффективность управления отелем; - проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса.	Слабо умеет: - оценить эффективность управления отелем; - проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса.	Удовлетворительно умеет: - оценить эффективность управления отелем; - проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса.	Хорошо умеет: - оценить эффективность управления отелем; - проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса.	
	Владет: - навыками прогнозирования рынка гостиничных услуг; - навыками принятия управленческих решений.	Слабо владеет: - навыками прогнозирования рынка гостиничных услуг; - навыками принятия управленческих решений.	Удовлетворительно владеет: - навыками прогнозирования рынка гостиничных услуг; - навыками принятия управленческих решений.	Хорошо владеет: - навыками прогнозирования рынка гостиничных услуг; - навыками принятия управленческих решений.	
Повышенный	Знает: - систему коммуникаций; - мотивация в системе управления отелем; - внешнюю среду прямого и косвенного воздействия.				- систему коммуникаций; - мотивация в системе управления отелем; - внешнюю среду прямого и косвенного воздействия.

Умеет: - оценить эффективность управления отелем; - проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса; - продвигать гостиничный продукт.				- оценить эффективность управления отелем; - проанализировать внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса; - продвигать гостиничный продукт.
Владеет: - навыками прогнозирования рынка гостиничных услуг; - навыками принятия управленческих решений; - навыками формирования и продвижения гостиничного продукта.				- навыками прогнозирования рынка гостиничных услуг; - навыками принятия управленческих решений; - навыками формирования и продвижения гостиничного продукта.

Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний студентов не предусмотрена.

Промежуточная аттестация в форме зачета

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($Y_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($K_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($Y_{зач}$)
$50 \leq K_{сем} < 60$	40
$39 < K_{сем} < 50$	35
$33 < K_{сем} < 39$	27
$K_{сем} < 33$	0

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Не предусмотрено

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений,

навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Отечественный и зарубежный опыт управления отелем	1	2-4	1,2	1-4
2	Отель как система и объект управления. Менеджер в системе управления	1	2	1,2	1-4
3	Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса	1	3	1,2	1-4
4	Функции и принципы управления в индустрии гостеприимства	1,2	4	1,2	1-4
5	Методы управления в индустрии гостеприимства. Стил управления в индустрии гостеприимства	1,2	3	1,2	1-4
6	Организационные структуры органов управления отелем.	1	4	1,2	1-4
7	Контроль и регулирование в системе управления отелем.	1	3	1,2	1-4
8	Принятие управленческих решений. Система коммуникаций	1	4	1,2	1-4

9	Мотивация в системе управления отелем. Делегирование в менеджменте	1,2	3	1,2	1-4
10	Эффективность управления отелем	2	1	1,2	1-4
11	Возможности использования системы TQM в сфере услуг.	2	1-3	1,2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

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.

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

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.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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

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

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

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

Использование информационных технологий, информационно-справочных систем и программного обеспечения не предусмотрено.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

- учебные, лекционные аудитории;
- мультимедийное оборудование для чтения лекций и проведения семинарских занятий;
- компьютерный класс с выходом в Интернет.

