

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 10:58:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58480412a23e198

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания по выполнению практических  
работ по дисциплине «Гостиничный менеджмент»  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-  
курортным бизнесом»**

Пятигорск, 2024

## Введение

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

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

Ко всем темам 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, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к 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 возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане практических занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане практических занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

## ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### **Практическое занятие 1. Объективная необходимость совершенствования практики управления.**

**Цель:** изучить объективную необходимость совершенствования практики управления.

**Организационная форма занятия:** семинар

**Вопросы для обсуждения:**

1. Необходимость управленческой деятельности.
2. Сущность подхода к менеджменту.
3. Внутренняя среда предприятия.
4. Процесс функционирования экономики.
5. Особенности современного менеджмента.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 2. История развития науки управления.**

**Цель:** Изучить историю развития науки управления.

**Организационная форма занятия:** семинар

**Вопросы для обсуждения:**

1. История возникновения менеджмента.
2. Развитие управления как науки.
3. Австралопитеки.
4. Биологическая эволюция.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 3. Сущность процесса управления.**

**Цель:** Изучить сущность процесса управления.

**Организационная форма занятия:** семинар

**Вопросы для обсуждения:**

1. Управление организацией.
2. Методология и процесс управления.
3. Теория выбора руководителей.
4. Теория организации целей.
5. Теория потребностей.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 4. Инновационный гостиничный менеджмент.**

**Цель:** Изучить инновационный гостиничный менеджмент.

**Организационная форма занятия:** семинар

**Вопросы для обсуждения:**

1. Управление проектами.
2. Современные тенденции в применении методов управления проектами в гостиницах.
3. Управление качеством в гостиничной индустрии.
4. Различные аспекты качества.
5. Обеспечение качества услуг и методы его контроля.
6. Программы управления качеством.
7. Все охватывающее качество – путь к высшей результативности и эффективности деятельности гостиниц.

8. Инновационный менеджмент как составляющая стратегического управления гостиницей.
9. Инновационный менеджмент как философия, способ и стиль современного управления.
10. Место, цели и основные черты инновационного менеджмента в гостиничной сфере.
11. Основные понятия инновационного менеджмента.
12. Инновации (нововведения).
13. Инновационный процесс.
14. Инновационный проект.
15. Инновационная деятельность.
16. Инновационная политика.
17. Инновационный потенциал.
18. Инновационная инфраструктура.
19. Туристская организация инновационного типа.
20. Воспроизводство условий, способствующих инновациям.
21. Инновационная методология управления.
22. Инновационная организационная культура.
23. Инновационные механизмы стимулирования и мотивации.
24. Инновационная структура внутриорганизационных отношений.
25. Преодоление сопротивления инновациям.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

#### **Практическое занятие 5. Отечественный и зарубежный опыт гостиничного менеджмента.**

**Цель:** Изучить отечественный и зарубежный опыт гостиничного менеджмента.

**Организационная форма занятия: семинар**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Специфика объекта и предмета дисциплины.
2. Цель и задачи гостиничного менеджмента.
3. Исследование особенностей управления гостиничным комплексом в странах Западной и Восточной Европы.
4. Анализ системы градации отелей, предназначенной для идентификации качества обслуживания туристов.
5. Характеристика процесса поиска клиентов для гостиниц.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

#### **Практическое занятие 6. Основные понятия и термины.**

**Цель:** Изучить основные понятия и термины.

**Организационная форма занятия: семинар**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Эволюция менеджмента.
2. Опыт менеджмента за рубежом.
3. Понятие и сущность менеджмента.
4. Особенности общего управления гостиничным предприятием.
5. Виды и функции менеджмента.
6. Характеристика общих функций менеджмента.
7. Понятие и классификация методов менеджмента.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 7. Власть и влияние в организации.**

**Цель:** Изучить власть и влияние в организации.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды власти.
2. Использование власти в организации для эффективного осуществления функций планирования, организации, мотивации, контроля.
3. Демократический и авторитарный стили влияния и руководства.
4. Властные отношения на различных этапах жизненного цикла организации.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 8. Внутренняя и внешняя среда гостиничного бизнеса.**

**Цель:** Изучить внутреннюю и внешнюю среду гостиничного бизнеса.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Содержание понятия «среда гостиничного предприятия».
2. Понятия и значения внутренней и внешней среды организации, характеристика ее факторов и технология анализа.
3. Основная структура управления отелем.
4. Организационно-экономический анализ функционирования гостиницы.
5. Анализ экономических показателей гостиницы.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения

### **Практическое занятие 9. Внутренняя среда и ее переменные.**

**Цель:** Изучить внутреннюю среду и ее переменные.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Организационная культура, ее элементы и типы.
2. Содержание понятия «среда организации».
3. Внутренняя среда и ее переменные: менеджеры, работники, культура.
4. Организационная культура, ее элементы и типы.
5. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия.
6. Характеристики внешней среды.
7. Реакции организации на изменения внешней среды

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения

### **Практическое занятие 10. Внешняя среда прямого и косвенного воздействия.**

**Цель:** Изучить внешнюю среду прямого и косвенного воздействия.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Характеристики внешней среды гостиничного предприятия.
2. Характеристика внешней среды, роль, значение.
3. Среда прямого и косвенного воздействия.
4. Законы и государственные органы.
5. Значимость факта взаимосвязанности для мирового рынка.
6. Характеристики взаимосвязанности, сложности, подвижности и неопределенности.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 11. Стиль руководства в гостиничном бизнесе.**

**Цель:** Изучить стиль руководства в гостиничном бизнесе.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие и виды стилей руководства.
2. Понятие и сущность системы управления персоналом на предприятии, методы и стили реализации.
3. Анализ управления персоналом гостиницы.
4. Проектирование мероприятий по совершенствованию управления персоналом.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 12. Система и структура управления туризма.**

**Цель:** Изучить систему и структуру управления туризма.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Система управления туризмом, ее место и роль в целостной системе управления индустрией гостеприимства.
2. Анализ системы и структуры управления туризмом.
3. Изучение subsystems, звеньев и уровней управления.
4. Рассмотрение пирамидальной иерархии управления.
5. Исследование региона как продукта путешествия.
6. Особенности менеджмента в организациях и предприятиях.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 13. Менеджер в системе управления.**

**Цель:** Изучить менеджера в системе управления.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Характер управленческого труда.
2. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.
3. Сущность и ролевые функции менеджера в управлении, особенности разработки его имиджа: культура одежды бизнесмена и деловой женщины, владение искусством устной и письменной деловой речи.
4. Классификация и основные характеристики стиля руководства менеджера.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 14. Гостиничное предприятие как система и объект управления.**

**Цель:** Изучить гостиничное предприятие как систему и объект управления.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Ограничения и условия функционирования гостиничного предприятия.
2. Анализ системы управления предприятием: методология, процесс, структура, техника и технология управления.
3. Организационная структура гостиничного предприятия, главные принципы ее построения.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 15. Основные подсистемы системы управления персоналом.**

**Цель:** Изучить основные подсистемы системы управления персоналом.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные категории гостиничного менеджмента.
2. Содержательная структура системы управления персоналом - совокупности механизмов, принципов, форм и методов воздействия на формирование, развитие и использование персонала организации, реализуемых как ряд взаимосвязанных направлений и видов деятельности.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 16. Административные методы.**

**Цель:** Изучить административные методы.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Управление как понятие.
2. Методы управления персоналом: экономические, социально-психологические, административные.
3. Способы административного воздействия.
4. Применение административных методов управления.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 17. Функции и принципы менеджмента в гостиничной индустрии.**

**Цель:** Изучить функции и принципы менеджмента в гостиничной индустрии.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные функции менеджмента в гостиничной индустрии.
2. Принципы менеджмента в гостиничной индустрии.
3. Характерные особенности современного гостиничного менеджмента.
4. Сравнительный анализ функций менеджмента на предприятиях гостиничного бизнеса и в других отраслях.
5. Расчет коэффициентов обновления основных производственных фондов гостиницы и выбытия.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

### **Практическое занятие 18. Методы менеджмента в гостиничной деятельности.**

**Цель:** Изучить методы менеджмента в гостиничной деятельности.

**Организационная форма занятия: семинар**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные методы управления в гостиничной деятельности.
2. Классификация методов управления гостиничным предприятием.
3. Способы осуществления управленческой деятельности, применяемые для постановки и достижения целей гостиничной организации.
4. Административные и социально-психологические методы управления гостиницей.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

## Список рекомендуемой литературы

### **Перечень основной литературы:**

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 637 с.

### **Перечень дополнительной литературы:**

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2014;

2. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2015

### **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;

2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;

3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания для обучающихся по организации и проведению  
самостоятельной работы по дисциплине «Гостиничный менеджмент»  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-  
курортным бизнесом»**

Пятигорск, 2024

## 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 научного дискурса.

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

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Гостиничный менеджмент» бакалаврам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Бакалаврам необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Гостиничный менеджмент» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям бакалаврам следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

## **Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Гостиничный менеджмент».**

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к практическим занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на практических занятиях.

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 практических занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. 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 культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

## Методические рекомендации по изучению теоретического материала

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 указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)**

#### *Самостоятельное изучение теоретического курса*

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, практические занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к практическим занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

*Самостоятельное выполнение заданий*

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему практические занятия, в установленные им сроки.

**Виды самостоятельной работы:** самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

**Подготовку к конспектированию литературы** следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект.

**Средства и технологии оценки:** собеседование.

## Методические указания по подготовке к экзамену

### Вопросы к экзамену (5 семестр)

#### Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

- Знать**
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.
21. Власть: основы власти, баланс власти. Личное влияние: виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.
22. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его формирования и развития.
23. Характеристика «одномерных» стилей управления.
24. «Многомерные» стили управления и управленческая решетка.
25. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды. Первоначальные концепции мотивации.
26. Система мотивации труда гостиничного предприятия.
27. Функционально-стоимостный подход к организации и стимулированию труда на предприятиях гостеприимства.
28. Стратегические и тактические планы в системе гостиничного менеджмента. Методы стратегического анализа. SWOT-анализ.
29. Менеджмент качества в гостиницах. Использование инструментов контроля качества для анализа процесса обслуживания в гостинице
30. Система франчайзинга в гостиничном секторе.
31. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
32. Возможности использования системы TQM в сфере услуг.
33. Стандартизация и сертификация - как методы оценки качества

**Уметь,  
Владеть**

обслуживания.

34. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства.
35. Использование компьютерных/информационных технологий в финансовом менеджменте гостиничных/ресторанных предприятий.
36. Основы инвестиционного менеджмента в индустрии гостеприимства
37. Логистика и ее применение в хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
38. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом, их целесообразность применения
39. Межкультурный менеджмент в индустрии гостеприимства
40. Квалификационные требования и должностные инструкции предприятия индустрии гостеприимства и туризма в международных гостиничных цепях.
41. Особенности организации управления малым отелем.
42. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
43. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
44. Особенности кадровой политики на предприятиях индустрии гостеприимства
45. Гостиничные цепи: понятие, классификация, специфика управления.

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

## Список рекомендуемой литературы

### **Перечень основной литературы:**

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 637 с.

### **Перечень дополнительной литературы:**

1. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учеб.пособие/ М.А. Жукова – М.: КноРус, 2014;
2. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб.пособие/ С.С. Скобкин – М.: Магистр, 2015

### **Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы**

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;
2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks