

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол от
«16» июня 2021 г. № 8

Рабочая программа дисциплины

**Управленческие решения в сфере гостеприимства и общественного
питания**

Уровень высшего образования
бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород

2021 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Управленческие решения в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 2 «Дисциплины (модули)» (Б1.В.ДВ.04.02.04) ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре (очная форма обучения), на 4 курсе в 7 семестре (заочная форма обучения).

Цель дисциплины участие в подготовке бакалавра, обладающего системой профессиональных компетенций, способного и готового к использованию современных знаний о формах и методах принятия и разработки качественных управленческих решений и владеющего практическими навыками реализации эффективных решений на предприятиях туристской индустрии и предприятиях в сфере гостеприимства и общественного питания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

| Формируемые компетенции (код, содержание компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции | | Наименование оценочного средства |
|---|---|--|---|
| | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора) | Результаты обучения по дисциплине | |
| <i>ПКР-2. Способен оценивать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i> | <i>ПКР-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</i> | <i>Уметь организовать реализацию управленческих решений и оценивать эффективность решений в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания. Знать этапы реализации и методы оценки эффективности управленческих решений в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания Владеть навыками контроля и координации в процессе реализации управленческих решений организации сферы гостеприимства и общественного питания</i> | <i>Тесты, контрольные вопросы для собеседования, практические задания</i> |

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

| | очная форма обучения | заочная форма обучения |
|--|----------------------|------------------------|
| Общая трудоемкость | 6 ЗЕТ | 6 ЗЕТ |
| Часов по учебному плану | 216 | 216 |
| в том числе | | |
| аудиторные занятия (контактная работа): | 50 | 12 |
| - занятия лекционного типа | 24 | 4 |
| - занятия семинарского типа | 24 | 6 |

| | | |
|---|------------|------------|
| -КСР | 2 | 2 |
| самостоятельная работа | 130 | 195 |
| Промежуточная аттестация – экзамен | 36 | 9 |

3.2. Содержание дисциплины

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины | Всего (часы) | | | в том числе | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|---------|---|-------|--------------|---------|---------------------------|-------|--------------|---------|----------------------------|---|--------------|---------|-------|
| | | | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы | | | | | | | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы | | | |
| | | | | из них | | | | | | | | | | | | |
| | Очная | Очно-заочная | Заочная | Занятия лекционного типа | Очная | Очно-заочная | Заочная | Занятия семинарского типа | Очная | Очно-заочная | Заочная | Занятия лабораторного типа | Очная | Очно-заочная | Заочная | Всего |
| Тема 1. Принятие решений в системе менеджмента | 16 | | 21 | 2 | | 1 | 2 | | | | 4 | | 1 | | 12 | 20 |
| Тема 2. Информационное обеспечение процесса принятия управленческих решений | 18 | | 23 | 2 | | | 2 | 1 | | | 4 | | 1 | | 14 | 22 |
| Тема 3. Организация процесса разработки управленческих решений в сфере гостеприимства и общественного питания | 18 | | 23 | 2 | | 1 | 2 | | | | 4 | | 1 | | 14 | 22 |
| Тема 4. Методы принятия управленческих решений | 24 | | 23 | 4 | | 1 | 4 | | | | 8 | | 1 | | 16 | 22 |
| Тема 5. Разработка и принятие решений в | 24 | | 23 | 4 | | | 4 | 1 | | | 8 | | 1 | | 16 | 22 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|--|-----|----|--|--|---|----|---|--|--|----|--|----|--|-----|-----|
| условиях риска в сфере гостеприимства и общественного питания | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 6. Принятие решений в конфликтных ситуациях в сфере гостеприимства и общественного питания | 24 | | 23 | 4 | | | 4 | 1 | | | | 8 | | 1 | | 16 | 22 |
| Тема 7. Реализация и контроль управленческого решения в сфере гостеприимства и общественного питания | 18 | | 24 | 2 | | | 1 | 2 | 1 | | | 4 | | 2 | | 14 | 22 |
| Тема 8. Качество разработки управленческих решений в сфере гостеприимства и общественного питания | 18 | | 22 | 2 | | | | 2 | 1 | | | 4 | | 1 | | 14 | 21 |
| Тема 9. Оценка эффективности реализации управленческих решений в сфере гостеприимства и общественного питания | 18 | | 23 | 2 | | | | 2 | 1 | | | 4 | | 1 | | 14 | 22 |
| Промежуточная аттестация - экзамен | 36 | | 9 | | | | | | | | | | | | | | |
| КСР | 2 | | 2 | | | | | | | | | 2 | | 2 | | | |
| Итого | 216 | | 216 | 24 | | | 4 | 24 | 6 | | | 50 | | 12 | | 130 | 195 |

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает решение прикладных задач по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 6 часов (очная форма) и 2 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;

- компетенции ПКР-2. Способен оценивать экономическую эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций.

Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся Формы и методы текущего контроля

| Материал, представляемый для оценки | Формы контроля и оценки |
|---|--|
| Подготовка к вопросам для коллоквиумов, собеседования | Собеседование и дискуссия по вопросам. Оценка результатов преподавателем и группой |
| Выполнение практических заданий | Разбор практических заданий. Оценка результатов преподавателем и группой |
| Тестирование | Оценка результатов тестирования преподавателем |

Преподавание учебной дисциплины «Управленческие решения в сфере гостеприимства и общественного питания» строится на сочетании лекций, практических занятий и различных форм самостоятельной работы бакалавров.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекции с использованием компьютерных технологий;

- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной и научной литературы;

- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием учебного и научного оборудования, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.

2. Подготовка докладов к семинару, выполнение творческих заданий и др.

3. Изучение источников управленческой информации

4. Работу с ресурсами Интернет

5. Решение практических ситуаций (кейсов)

6. Изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий

7. Изучение отраслевой статистики

8. Подготовку к тестированию по темам в целом курсу «Управленческие решения в сфере гостеприимства и общественного питания»

9. Подготовку к экзамену по курсу «Управленческие решения в сфере гостеприимства и общественного питания».

Контрольная работа (для заочной формы обучения) – письменная отчетная работа студента по изученной дисциплине. Цель контрольной работы заключается в оценке качества усвоения студентами отдельных разделов, тем и вопросов изучаемой дисциплины, а также умения решать конкретные практические и теоретические задачи.

Вариант контрольной работы определяется по фамилии студента

| Первая буква фамилии студента | № варианта |
|-------------------------------|------------|
| А, Б, | 1 |
| В, Г, Д, | 2 |
| Е, Ж, З, | 3 |
| И, К Л, | 4 |
| М, Н, О, | 1 |
| П, Р, С, | 2 |
| Т, У, Ф, | 3 |
| Х, Ц, Ч, | 4 |
| Ш, Щ, | 1 |
| Э, Ю, Я | 2 |

Контрольная работа должна быть выполнена с использованием персонального компьютера. В отдельных случаях допускается рукописный текст, при условии написания разборчивым почерком.

Объем контрольной работы составляет 15-20 страниц (печатного текста). Текст располагается на одной стороне листа (формат А4). Текст печатается шрифтом TimesNewRoman, размер шрифта для основного текста – 14. Межстрочный интервал 1,5 см. Размеры полей: слева – 2,5 см; справа – 1,5 см; сверху – 2,0 см; снизу – 2,0 см.

Контрольная работа должна быть помещена в папку–скоросшиватель.

Титульный лист контрольной работы представлен в Приложении 1.

Примерные задания для контрольной работы

Вариант 1. Вы начальник отдела маркетинга большого гостиничного комплекса вам предстоит решить, кого выбрать на должность старшего менеджера по продажам. Вы должны описать:

- а) функциональные обязанности этого менеджера (2-3 основные обязанности);
- б) управленческие решения, которые уполномочен принимать менеджер на этой должности с разбивкой по функциям управления (планирование, организация, мотивация, контроль) (2-3 по каждой функции управления).
- в) качества, которыми должен обладать «идеальный кандидат» на эту должность (3-5 качеств) и качества или причины, которые могут помешать получить работу соискателю (3-5 качеств);
- г) по каким критериям можно оценивать эффективность управленческой деятельности менеджера на данной должности (2-3 критерия).

Вариант 2. Вы управляющий кафе «Деловой клуб». Вам предстоит решить, кого выбрать на должность зав. производством. Вы должны описать:

- а) функциональные обязанности этого менеджера (2-3 основные обязанности);
- б) управленческие решения, которые уполномочен принимать менеджер на этой должности с разбивкой по функциям управления (планирование, организация, мотивация, контроль) (2-3 по каждой функции управления).
- в) качества, которыми должен обладать «идеальный кандидат» на эту должность (3-5 качеств) и качества или причины, которые могут помешать получить работу соискателю (3-5 качеств);
- г) по каким критериям можно оценивать эффективность управленческой деятельности менеджера на данной должности (2-3 критерия).

4. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | Шкала оценивания сформированности компетенций | | | | | |
|--|---|---------------------|-------------------|--------|--------------|---------|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично |
| | превосходно | | | | | |
| | Не зачтено | | зачтено | | | |

| | | | | | | | |
|---------------|---|---|--|---|--|--|--|
| Знания | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок. | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки. |
| Умения | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| Навыки | Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов. | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов. | Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |

Шкала оценки при промежуточной аттестации

| Уровень подготовки | |
|--------------------|--|
| Превосходно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно» |
| Отлично | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично» |
| Очень хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо» |
| Хорошо | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дис- |

| | |
|---------------------|--|
| | циплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо» |
| Удовлетворительно | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно» |
| Неудовлетворительно | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо» |
| Плохо | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо» |

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

6.2.1 Контрольные вопросы

| <i>вопросы</i> | <i>Код формируемой компетенции</i> |
|--|------------------------------------|
| 1. Роль и место управленческого решения в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 2. Чем отличается принятие управленческих решений от частного выбора? | ПКР-2 |
| 3. Какие факторы деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания, влияют на принятие управленческих решений? | ПКР-2 |
| 4. Какими показателями характеризуется среда, где формируются решения в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 5. В чем объективная необходимость классификации решений? | ПКР-2 |
| 6. Охарактеризуйте стратегические, тактические и оперативные решения в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 7. В чем преимущества и недостатки индивидуальной и коллективной форм принятия решений, устной и письменной формы решения?. | ПКР-2 |
| 8. Какие решения в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания можно отнести к непрерывно действующим, длительного действия, среднесрочных, краткосрочных, однокритериальных и многокритериальных? | ПКР-2 |
| 9. В каких ситуациях и какие методы могут помочь менеджеру организации сферы гостеприимства и общественного питания в разработке и принятии решений? | ПКР-2 |
| 10. Назовите основные этапы процедуры разработки и оптимизации решения методами моделирования. | ПКР-2 |
| 11. В каких случаях целесообразно использование экспертных технологий в процессе принятия решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 12. Каковы основные методы экспертных оценок? | ПКР-2 |
| 13. В чем заключается сущность метода мозговой атаки? | ПКР-2 |
| 14. Какие особенности проведения экспертизы присущи методу Дельфи? Каковы достоинства и недостатки этого метода. | ПКР-2 |
| 15. Кого можно считать экспертом в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |

| | |
|--|-------|
| 16. Охарактеризуйте основные способы, используемые для оценки качеств экспертов в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 17. Каков алгоритм принятия управленческих решений рациональным методом? | ПКР-2 |
| 18. Понятие проблемы, классификация и диагностика проблем деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 19. Ограничения и критерии, действующие при принятии решений деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания. Требования, предъявляемые к набору критериев. | ПКР-2 |
| 20. Подбор и оценка альтернатив принятия решения в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 21. Дайте определение факторов определенности, неопределённости, риска в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания? Каковы общие особенности методов и приемов принятия решений в данных условиях? | ПКР-2 |
| 22. В чем заключается содержание риск-менеджмента в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 23. Что такое профиль риска? Смысл построения профиля риска? В чем заключается метод протоколов риска? | ПКР-2 |
| 24. В чем заключаются методы уклонения и локализации рисков? | ПКР-2 |
| 25. В чем суть методов диссипации и компенсации рисков? | ПКР-2 |
| 26. Какие параметры исследуются при количественной оценке риска деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания? | |
| 27. Каковы внешние и внутренние факторы риска деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 28. Каковы организационные методы и процедуры выполнения принятых решений? | ПКР-2 |
| 29. Каковы условия эффективной реализации решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 30. Какова сущность организации процессов выполнения решений: ресурсное обеспечение на стратегическом и тактическом уровнях деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 31. Докажите справедливость утверждения: реализовать решение значительно сложнее, чем его принять? | ПКР-2 |
| 32. Дайте основные характеристики инициативно целевой технологии принятия решений в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 33. Дайте основные характеристики регламентной технологии принятия решений в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 34. Дайте основные характеристики программно-целевой технологии принятия решений в деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 35. Какова сущность контроля над выполнением управленческих решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания и его виды? | ПКР-2 |

| | |
|--|-------|
| 36. Каковы механизмы контроля над реализацией управленческих решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 37. Что подразумевается под ответственностью? Каковы виды ответственности и механизмы контроля в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 38. Что такое эффективность управленческого решения? Каковы виды эффективности? | ПКР-2 |
| 39. Каковы факторы, влияющие на эффективность реализации решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |
| 40. Каковы методы оценки эффективности управленческих решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания? | ПКР-2 |

6.2.2. Вопросы для подготовки к экзамену

| <i>вопросы</i> | <i>Код формируемой компетенции</i> |
|---|------------------------------------|
| 1. Понятие управленческого решения и его место в системе менеджмента. | ПКР-2 |
| 2. Внешняя среда организации. Факторы прямого и косвенного воздействия на принятие управленческих решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 3. Внутренняя среда организации сферы гостеприимства и общественного питания и ее влияние на процесс принятия управленческих решений. | ПКР-2 |
| 4. Отличительные особенности управленческого решения, аспекты изучения и требования к управленческому решению. | ПКР-2 |
| 5. Условия разработки, принятия и реализации управленческих решений. Модель принятия решений. | ПКР-2 |
| 6. Принципы и признаки классификации управленческих решений. | ПКР-2 |
| 7. Психологические особенности процесса принятия решения в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 8. Решетка менеджмента Д. Моутон и Р.Блейка. Феномены процесса принятия решений | ПКР-2 |
| 9. Принципы принятия коллективных решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 10. Роль и требования к информационному обеспечению в процессе принятия управленческих решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 11. Коммуникационные и информационные технологии в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 12. Экономико-статистических методы сбора и обработки информации в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 13. Методы прогнозирования при разработке решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания . | ПКР-2 |
| 14. Методы анализа управленческих решений. | ПКР-2 |
| 15. Методы моделирования и оптимизации управленческих решений. | ПКР-2 |

| | |
|---|-------|
| 16. Эвристические методы принятия управленческих решений. | ПКР-2 |
| 17. Экспертные методы в процессе разработки решений. | ПКР-2 |
| 18. Методы получения количественных экспертных оценок. Количественные шкалы измерения. | ПКР-2 |
| 19. Методы получения качественных экспертных оценок. Качественные шкалы измерения. | ПКР-2 |
| 20. Этапы принятия управленческих решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания рациональным методом. | ПКР-2 |
| 21. Понятие проблемы и ее диагностика и классификация. | ПКР-2 |
| 22. Ограничения и критерии, действующие при принятии решения. Требования, предъявляемые к набору критериев. | ПКР-2 |
| 23. Подбор и оценка альтернатив принятия решения. | ПКР-2 |
| 24. Понятие и классификация рисков в хозяйственной деятельности предприятий в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | |
| 25. Профиль риска. Метод протоколов риска. | ПКР-2 |
| 26. Методы управления рисками хозяйственной деятельности предприятий в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 27. Принятие решений в конфликтных ситуациях. | ПКР-2 |
| 28. Этапы управления конфликтными ситуациями в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 29. Межличностные стили поведения в конфликте и средства воздействия. | ПКР-2 |
| 30. Этапы и технологии реализации решений: особенности, условия, преимущества и недостатки. | ПКР-2 |
| 31. Значение, функции и виды контроля над выполнением управленческих решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 32. Методы и механизмы контроля осуществления решения. | ПКР-2 |
| 33. Управленческие решения в организации сферы гостеприимства и общественного питания и ответственность. Сущность и виды ответственности руководителей. | ПКР-2 |
| 34. Методы оценки эффективности реализации управленческих решений. | ПКР-2 |
| 35. Основные требования и факторы, определяющие эффективность управленческих решений. | ПКР-2 |
| 36. Качество управленческих решений. Условия разработки качественных решений в организации сферы гостеприимства и общественного питания. | ПКР-2 |
| 37. Факторы, влияющие на качество разработки управленческого решения. Коэффициент качества управленческих решений. | ПКР-2 |
| 38. Основные пути повышения качества разработки управленческих решений. | ПКР-2 |

6.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-2

Тесты 1

1. Что относится к объектам управления гостиничного предприятия?

- А. владельцы гостиницы
- Б. материально-технические ресурсы
- В. *персонал гостиничного предприятия

- Г. гости
2. Что относится к субъектам управления предприятия питания?
- А. *руководители
- Б. материально-технические ресурсы
- В. владельцы предприятия
- Г. посетители
3. Какой тип менеджера гостиничного предприятия разработчики «решетки менеджмента» Р. Блейк и Д. Моутон классифицируют как «нулевой»?
- А. Мах внимания к человеческим потребностям при min учете потребностей производства
- Б.* Min внимания к человеческим потребностям при min учете потребностей производства
- В. Мах внимания к человеческим потребностям при max учете потребностей производства
- Г. Min внимания к человеческим потребностям при max учете потребностей производства
4. Какой тип менеджера предприятия питания разработчики «решетки менеджмента» Р. Блейк и Д. Моутон классифицируют как наиболее эффективный?
- А. Мах внимания к человеческим потребностям при min учете потребностей производства
- Б. Min внимания к человеческим потребностям при min учете потребностей производства
- В.* Мах внимания к человеческим потребностям при max учете потребностей производства
- Г. Min внимания к человеческим потребностям при max учете потребностей производства
5. Какой тип менеджера гостиничного предприятия разработчики «решетки менеджмента» Р. Блейк и Д. Моутон классифицируют как тип «жесткого администратора»?
- А. Мах внимания к человеческим потребностям при min учете потребностей производства
- Б. Min внимания к человеческим потребностям при min учете потребностей производства
- В. Мах внимания к человеческим потребностям при max учете потребностей производства
- Г.* Min внимания к человеческим потребностям при max учете потребностей производства
6. При каком стиле принятия решений процесс поиска различных вариантов решений протекает очень медленно и неуверенно.
- А. осторожный стиль
- Б. рискованный
- В.* инертный
- Г. импульсивный
7. Что не является стадией процесса принятия решений?
- А. преобразование концепции
- Б. *мотивация
- В. восприятие
- Г. Формирование концепции

Тесты 2

1. Экономическая эффективность управленческого решения выражается:
- 1) * в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.
 - 2) в достижении организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.
 - 3) в достижении социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.
2. Организационная эффективность управленческого решения выражается:
- 1) в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.
 - 2) * в достижении организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.
 - 3) в достижении социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.
3. Социальная эффективность управленческого решения выражается:

1) в соотношении прибавочной стоимости, полученной в результате реализации конкретного управленческого решения, и затрат на его разработку и реализацию.

2) в достижение организационных целей (в разработке новых организационных структур, принципов, методов управления) меньшим числом работников или за меньшее время.

3) *в достижение социальных целей (удовлетворение потребности человека в информации, знаниях, творческом труде, самовыражении, общении, отдыхе) для большего количества людей и общества с меньшими финансовыми затратами.

4. В маркетинговой деятельности гостиничного предприятия к инновационным решениям можно отнести:

1) решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном предприятии.

2) решение по установке электронной системы доступа в номер;

3) *решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (В Контакте, Facebook, Twitter).

4) решение о внедрении системы «Виртуальный склад. 3D», позволяющей прогнозировать спрос и закупки товаров, контролировать поставки и др.

5) решение о применении системы кредитования при пользовании дополнительными услугами гостиницы.

5. В коммерческой деятельности гостиничного предприятия к инновационным решениям можно отнести:

1) решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном предприятии.

2) решение по установке электронной системы доступа в номер;

3) решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (В Контакте, Facebook, Twitter).

4) решение о внедрении системы «Виртуальный склад. 3D», позволяющей прогнозировать спрос и закупки товаров, контролировать поставки и др.

5) *решение о применении системы кредитования при пользовании дополнительными услугами гостиницы.

6. В логистической деятельности гостиничного предприятия к инновационным решениям можно отнести:

1) решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном предприятии.

2) решение по установке электронной системы доступа в номер;

3) решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (В Контакте, Facebook, Twitter).

4) *решение о внедрении системы «Виртуальный склад. 3D», позволяющей прогнозировать спрос и закупки товаров, контролировать поставки и др.

5) решение о применении системы кредитования при пользовании дополнительными услугами гостиницы.

7. В рекламной деятельности гостиничного предприятия к инновационным решениям можно отнести:

1) *решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном предприятии.

2) решение по установке электронной системы доступа в номер;

3) решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (В Контакте, Facebook, Twitter).

4) решение о внедрении системы «Виртуальный склад. 3D», позволяющей прогнозировать спрос и закупки товаров, контролировать поставки и др.

5) решение о применении системы кредитования при пользовании дополнительными услугами гостиницы.

8. В технологической деятельности гостиничного предприятия к инновационным решениям можно отнести:

1) решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном

предприятия.

2) *решение по установке электронной системы доступа в номер;

3) решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (ВКонтакте, Facebook, Twitter).

4) решение о внедрении системы «Виртуальный склад. 3D», позволяющей прогнозировать спрос и закупки товаров, контролировать поставки и др.

5) решение о применении системы кредитования при пользовании дополнительными услугами гостиницы.

9. В товаровой деятельности гостиничного предприятия к инновационным решениям можно отнести:

1) решение о создании «Виртуального тура» для полного визуального представления о гостиничном предприятии.

2) решение по установке электронной системы доступа в номер;

3) решение по использованию для продвижения услуг гостиницы социальных сетей (ВКонтакте, Facebook, Twitter).

4) *решение об изменении ценовой политики продаж гостиничного продукта.

10. Интеграционные процессы в сфере современного гостиничного хозяйства вызваны объективной необходимостью:

а) *стремления к повышению загрузки гостиницы;

б) *обеспечения стабильной загрузки гостиницы;

в) участия в международной деятельности;

г). * выхода на международные рынки

6.2.4. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-2

Задание 1. Определите, к каким функциям управления относятся приведенные ниже управленческие решения.

1. Необходимо провести маркетинговое исследование рынка услуг питания в городе Н и определить возможный объем продаж на 2019 г.

2. Следует оценить достоверность и полноту информации о качестве услуг, предоставляемых в гостиничном комплексе «Александровский сад».

3. Решение об экспорте гостиничного инвентаря на Украину было неправильным, так как покупательная способность населения не гарантирует устойчивого, масштабного, перспективного сбыта.

4. В 2019 г. новый президент компании «Интурист» Сергей Степанов объявил открытым акционерным обществом, и более половины акций перешло во владение зарубежных компаний.

5. Следует установить скидки с цен на реализуемые гостиничные услуги в размере 5% розничной цены при повторном заезде и 10% — при неоднократном заезде в течение года.

Задание 2. Представьте, что Вы менеджер любого на Ваш выбор уровня управления предприятия общественного питания. Дайте полное описание одного вашего рабочего дня. Выделите по функциям управления управленческие решения, принимаемые Вами в процессе работы. Дайте полную классификацию 2-х самых важных ваших управленческих решений.

Задание 3. Осуществите классификацию приведенных ниже решений:

В соответствии с протоколом совещания от 12/7-02, приказами администратора гостиницы 38/6-03 и 38/6-04 для реконструкции устаревшего корпуса установленные сроки необходимо осуществить следующие мероприятия:

1. Провести инвентаризацию хозяйственного оборудования гостиницы (системы отопления, кондиционирования, газо и водо снабжения), определив количество и степень использования отдельных групп оборудования, степень износа и морального устаревания).

2. Для осуществления инвентаризации создать инвентаризационную комиссию в соответствии с Положением об инвентаризации.

3. Объявить конкурс на лучший проект реконструкции гостиничного комплекса, в котором были бы отражены современные технологии производства и методы осуществления реконструкции.

4. Подготовить информацию о изменении профессионального состава служащих и направлениях повышения квалификации профессионального состава.

5. Создать конкурсную комиссию по оценке проектов реконструкции под руководством В.Г. Орехова.

6. Разослать протокол мероприятий всем участникам совещания.

Задание 4. Согласно алгоритму принятия решений на основе рационального метода проанализируйте на выбор ситуацию:

Вы руководитель гостиницы, с номерным фондом 200 номеров. Вы принимаете решение о подаче заявления в специальную аккредитованную организацию с целью провести классификацию вашей гостиницы (вы претендуете на уровень 2 звезды). Трудности, которые могут препятствовать классификации, могут быть связаны с несоответствием персонала и его подготовки требованиям, установленным «Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 29 декабря 2014 года, регистрационный N 35473.

В ходе анализа необходимо классифицировать ситуацию, классифицировать проблему, рассмотреть особенности внешней и внутренней среды, построить дерево целей, выявить ограничения, определить критерии, подобрать, оценить и выбрать альтернативные варианты, рассмотреть пути реализации ответственность.

Задание 5. Руководитель просит подчиненного собрать информацию о платежеспособности и ликвидности компании, с которой предполагается заключить контракт на полтора года со сроками расчета июне. Подчиненный представил данные о том, что по итогам последних двух лет. Оба показателя были на уровне нормативных. При более тщательном анализе, проведенном руководителем, оказалось, что в результате того, что производство компании — партнера носит циклический характер, оно платежеспособно в четвертом и первом кварталах, но испытывает финансовые проблемы- во втором и в третьем кварталах. Руководитель выразил порицание подчиненному за низкое качество информации.

Ответьте на вопросы: Виноват ли подчиненный в низком качестве информации или это вина руководителя? По каким причинам подчиненный не мог справиться с заданием?

Задание 5 Вы директор предприятия общественного питания и вам предстоит решить, кого выбрать на должность заместителя директора.

Вы должны описать:

а) функциональные обязанности этого сотрудника;

б) управленческие решения, которые уполномочен принимать сотрудник на этой должности; качества или иным характеристики претендентов на эту должность. Для этого составьте два списка, где перечислите десять качеств, которыми должен обладать «идеальный кандидат» на вакантную должность с точки зрения работодателя и десять качеств или причин, которые мешают получить работу соискателю.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Т. Зуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06006-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432840> .

2. Филинов-Чернышев, Н. Б. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Н. Б. Филинов-Чернышев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03558-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451298>

б) дополнительная литература

3. Дубина, И. Н. Творческие решения в управлении и бизнесе : учебное пособие для вузов / И. Н. Дубина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08605-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453047>

4. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

5. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462>

в) специализированная литература

6. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>

г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - www.russiatourism.ru

8. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - www.rustourunion.ru

9. Портал про гостиничный бизнес: <http://www.prohotel.ru>

10. Электронная газета профессионалов туризма - www.ratanews.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Приложение 1

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

Дата поступления контрольной работы: _____

Дата проверки: _____

Оценка: _____

Подпись преподавателя: _____

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Вариант _____ по дисциплине _____

Фамилия: _____

Имя: _____ Отчество: _____

Группа _____ № экзаменной книжки _____

ФИО преподавателя: _____

Нижний Новгород, 20__ г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ учетом рекомендаций и ООП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий»

Автор:

к.э.н, доцент

кафедры сервиса и туризма

Е.А. Кочкурова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт – НН»

Н.А. Барина

Заведующий кафедрой

сервиса и туризма

д.э.н., профессор

М.В. Ефремова

Программа одобрена на заседании методической комиссии
института экономики и предпринимательства
от «15» марта 2021 года, протокол № 3