

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

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

**Рабочая программа дисциплины**  
**МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ 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**

Квалификация (степень)  
**Бакалавр**

Форма обучения  
Очная, заочная

Нижний Новгород  
2021 год

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания» (Б1.О.13) относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий» (квалификации «Бакалавр»).

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

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	
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать подходы к определению миссии и целей организации; особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь формулировать миссию, цели и задачи организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Собеседование Доклад-презентация Тест Практическое задание Кейс
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного	Знать основы организации, планирования деятельности подчиненных; теории мотивации и обеспечения лояльности персонала; принципы и методы создания системы контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь осуществлять планирование, организацию и мотивацию, координацию и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания; выявлять, анализировать проблемы менеджмента в деятельности их функциональных	

	питания	подразделений Владеть методами планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	Знать подходы к определению миссии и целей организации; виды организационных структур управления и особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь формулировать миссию, цели и задачи организаций сферы гостеприимства и общественного питания и организовывать их выполнение Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания и организации их выполнения	Собеседование Тест Практическое задание Кейс
	ПКО-1.2. Обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	Знать методы планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в персонале Уметь планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в персонале Владеть методами планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации в персонале	Собеседование Тест Практическое задание
	ПКО-1.3. Осуществляет подбор персонала предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности и осуществляет руководство трудовым	Знать трудовое законодательство Российской Федерации; основы кадровой политики в области подбора персонала; Уметь осуществлять подбор персонала предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности и осуществлять руководство трудовым коллективом Владеть навыками подбора персонала предприятия в соответствии с	Собеседование Тест Практическое задание Кейс

	коллективом	профессиональными задачами деятельности и руководства трудовым коллективом	
	ПКО-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания Умеет осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания Владеет навыками осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Собеседование Тест Практическое задание
	ПКО-1.5. Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знать правила взаимодействия и коммуникаций в коллективе; этические нормы менеджмента и менеджеров; способы предотвращения и разрешения конфликтов Уметь осуществлять деловые коммуникации; применять этические нормы в управлении организацией сферы гостеприимства и общественного питания; предотвращать и разрешать конфликты Владеть навыками деловых коммуникаций и разрешения конфликтов-	Собеседование Тест Практическое задание
ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать основы координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь, координацию и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть методами координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Собеседование Тест Практическое задание Кейс
	ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов	Знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Собеседование Тест Практическое задание

	департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Умеет применять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеет навыками применения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
	ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает систему контроля и уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания Умеет выявлять проблемы в системе контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеет навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровней эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Собеседование Тест Практическое задание

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	7 ЗЕТ	7 ЗЕТ
Часов по учебному плану	252	252
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):	100	30
- занятия лекционного типа	48	12
- занятия семинарского типа	48	14
самостоятельная работа	116	209
Промежуточная аттестация –		13
в том числе		
зачет		4
экзамен	36	9

#### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины, форма промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)			В том числе														
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Занятия Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Тема 1. Понятие, цели и задачи менеджмента. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты менеджмента	16		19	4		1	4					8		1	8			18
Тема 2. Процесс управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Организационно-правовые основы и планирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	24		28	6		2	6		2			12		4	12			24
Тема 3. Организация работы в сфере гостеприимства и общественного питания: задачи, функционирование и взаимосвязи служб	30		31	8		2	6		2			14		4	16			27
Тема 4. Мотивация персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	26		30	6		2	6		2			12		4	14			26
Тема 5. Контроль и интеграционные процессы в менеджменте организаций сферы гостеприимства и общественного питания	20		24	4		1	4		1			8		2	12			22
Тема 6. Обеспечение безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	24		25	6		1	6		2			12		3	12			22
Тема 7. Методы и стили управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	24		27	4		1	6		2			10		3	14			24

Тема 8. Психологические аспекты управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	26		27	6		1	6		2				12		3	14		24
Тема 9. Эффективность менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания	22		24	4		1	4		1				8		2	14		22
КСР	4		4										4		4			
Итого	216		239	4 8		12	48		14				100		30	116		209
Промежуточная аттестация – зачет, экзамен	36		13															

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

Промежуточная аттестация проходит в традиционных формах – зачет, экзамен.

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, задачи - кейса по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов (очная форма) и 2 часа (заочная форма).

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- компетенций ОПК-2 - Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКО-1 - Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа студентов включает:

- работу с литературой по темам курса;
- самостоятельное изучение тем дисциплины;
- подготовку к семинарским и практическим занятиям;
- подготовку и написание курсовой работы;
- подготовку доклада-презентации;
- выполнение тестов;
- подготовку к зачету и экзамену.

Методические указания для обучающихся

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки



современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;
- 5) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия;
- 6) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к зачету и экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров.

Промежуточными формами контроля успеваемости студентов по учебной дисциплине «Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания» являются зачет и экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения изучения является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения дисциплины. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Самостоятельная работа студента при подготовке курсовой работы.

Важным направлением самостоятельной работы является подготовка курсовой работы, для написания которой нужно внимательно прочитать методические указания (Приложение 1).

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п.5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания», ссылка на электронный курс: <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3406>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине, включающий:**

### **5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета и экзамена. Шкалы оценивания сформированности компетенций и оценки уровня подготовки при промежуточной аттестации представлены в таблицах.

Для оценивания выполнения заданий текущего контроля используется семибалльная шкала. Необходимый уровень подготовки для получения соответствующих оценок представлен в таблице.

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимальный 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 несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
<u>Умения</u>	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 несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения, Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	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

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	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 дисциплина, 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»
не зачтено	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»

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

### 5.2.1 Контрольные вопросы для зачета

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Менеджмент организаций как предмет, наука, практика	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
3. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
4. Цели и задачи менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
5. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты управления. Особенности управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
6. Средства размещения, их характеристика и особенности управления	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
7. Международная классификация средств размещения	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
8. Особенности классификации гостиниц в России	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
9. Организации общественного питания в сфере гостеприимства	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
10. Классификация организации общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
11. Менеджер, его роль и место в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
12. Субъекты и объекты управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Условия их эффективного взаимодействия	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2

13. Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
14. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
15. Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания как процесс. Общие функции управления и связующие процессы.	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
16. Миссия, философия и цели организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
17. Целевой подход в управлении организацией	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
18. Иерархия целей организации сферы гостеприимства и общественного питания. Индивидуальные, групповые и организационные цели. Требования, предъявляемые к формированию целей	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
19. Соотношение миссии, цели, стратегии, задачи и политики в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
20. Природа и состав функций менеджмента	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
21. Понятие и роль решений в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Требования, предъявляемые к управленческому решению	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
22. Сущность и роль коммуникаций в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Виды коммуникаций и их характеристика	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
23. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
24. Условия построения эффективных коммуникаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
25. Этика менеджеров и менеджмента	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2

### 5.2.2 Контрольные вопросы для экзамена

Вопрос	Код формируемой компетенции
1. Менеджмент организаций как предмет, наука, практика	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
3. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
4. Цели и задачи менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
5. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты управления. Особенности управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
6. Средства размещения, их характеристика и особенности управления	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2

7. Международная классификация средств размещения	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
8. Особенности классификации гостиниц в России	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
9. Организации общественного питания в сфере гостеприимства	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
10. Классификация организации общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
11. Менеджер, его роль и место в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
12. Субъекты и объекты управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Условия их эффективного взаимодействия	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
13. Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
14. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
15. Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания как процесс. Общие функции управления и связующие процессы.	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
16. Миссия, философия и цели организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
17. Целевой подход в управлении организацией	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
18. Иерархия целей организации сферы гостеприимства и общественного питания. Индивидуальные, групповые и организационные цели. Требования, предъявляемые к формированию целей	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
19. Соотношение миссии, цели, стратегии, задачи и политики в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
20. Природа и состав функций менеджмента	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
21. Понятие и роль организационной структуры в системе управления организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
22. Основные элементы организационной структуры управления и их характеристика	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
23. Кадровые службы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
24. Факторы, влияющие на формирование организационной структуры управления	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
25. Службы гостиницы и их характеристика	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
26. Управление деятельностью основных служб: служба приема и размещения (Front office и bek office), административно-хозяйственная, инженерно-техническая службы, службы безопасности. Требования, предъявляемые к работе служб	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
27. Обязанности персонала гостиницы. Квалификационные характеристики и должностные инструкции персонала	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
28. Служба бронирования: методы и типы бронирования	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
29. Роль службы приема и размещения в обслуживании гостей. Технология обслуживания гостей у стойки администратора (Front desk). Документационное обеспечение службы приема и размещения	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
30. Регистрационная стойка (reception), элементы	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2

оборудования, дизайн.	
31. Функции административно-хозяйственной службы. Профессиональные, этические, гигиенические требования к служащим	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
32. Основные направления деятельности инженерно-технической службы. Роль, значение, выполняемые функции	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
33. Основные направления деятельности службы безопасности. Требования по обеспечению безопасности в организациях сферы гостеприимства	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
34. Службы организаций общественного питания и их характеристика	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
35. Классификация организаций общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
36. Современные тенденции развития форм организации питания в гостиничных ресторанах	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
37. Влияние характеристики гостиницы на концепцию ее ресторанного хозяйства	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
38. Отдел ресторанного обслуживания: структура и задачи	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
39. Отдел барного обслуживания: структура и задачи	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
40. Кухня: структура и задачи	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
41. Требования к службам питания при гостиницах	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
42. Процесс мотивации и его содержание. Мотивация в системе менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
43. Сравнительная характеристика теории содержания мотивации	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
44. Процессуальные теории и их использование в управлении	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
45. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
46. Материальное стимулирование работников организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
47. Контроль в системе менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Процесс контроля и его основные этапы. Методы контроля	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
48. Виды контроля в управлении. Условия построения эффективной системы контроля	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
49. Сущность и роль коммуникаций в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Виды коммуникаций и их характеристика	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
50. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
51. Условия построения эффективных коммуникаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
52. Этика менеджеров и менеджмента	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
53. Понятие и роль решений в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Требования, предъявляемые к управленческому решению	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
54. Методы управления и их характеристика. Взаимосвязь методов	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
55. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический. Эффективность стилей руководства	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2

56. Понятие и сущность власти. Природа властных отношений в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
57. Пути повышения эффективности власти менеджера. Партнерство в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
58. Место и роль конфликта в управлении. Понятие и типы конфликтов	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
59. Методы разрешения конфликтов в организации	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
60. Организация труда менеджера и пути ее совершенствования	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2
61. Эффективность менеджмента: основные подходы	ОПК-2, ПКО-1, ПКО-2

### 5.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-2»

Тест 1. Какой из подходов определения менеджмента как процесса менее всего подходит к менеджменту?

1. Менеджмент - это процесс выполнения функций планирования, организации, мотивации, контроля и координации
2. Менеджмент - это процесс формирования и управления организацией путем постановки целей и разработки способов их достижения
3. Менеджмент - это процесс жесткого административного управления
4. Менеджмент - это процесс, связанный с взаимодействием научного подхода, опыта и искусства

Тест 2. Администраторы по отношению к директору гостиницы являются:

1. Объектом управления
2. Субъектом управления
3. И тем, и другим
4. Ни тем, ни другим

Тест 3. Что понимается под организацией?

1. Систематизированное, сознательное объединение людей, преследующих определенные цели
2. Умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения людей
3. Часть более крупной системы, встроенной во внешнее окружение и преобразующей заданный вход в заданный выход в процессе своей жизнедеятельности
4. Ответы 1 и 3 являются правильными

### Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКО-1»

Тест 1. Конфликты, порожденные столкновением материальных интересов отдельных субъектов относятся к:

1. Внутриличным
2. Межличностным
3. Межгрупповым
4. Внутренним

Тест 2. Какие действия, направленные на снижение интенсивности конфликта можно отнести к структурным методам управления конфликтом?

1. Связанные со слиянием разных подразделений и наделение их общей задачей.
2. Связанные с «разведением» частей организации участников конфликта.
3. Связанные с использованием руководителем своего положения в организации (приказ, распоряжение).
4. Все вышеперечисленное.



### Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКО-2»

Тест 1. Ночной аудит включает в себя:

1. Проверка расценок на номера
2. Баланс прошлого дня
3. Оба ответа являются правильными

Тест 2. К функциям технической службы относят:

1. Ремонт техники в номере
2. Регистрация российских граждан по месту пребывания
3. Уведомление УФМС о прибытии иностранного гражданина
4. Ответы 2 и 3 являются правильными

#### Критерии оценки тестов

«превосходно» - 96-100% правильных ответов;  
 «отлично» – 86-95% правильных ответов;  
 «очень хорошо» - 81-85% правильных ответов;  
 «хорошо» – 66-80% правильных ответов;  
 «удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов.  
 «неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов;  
 «плохо» - 45% и меньше правильных ответов.

### 5.2.4. Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ОПК-2»

**Задание 1.** Вы стали руководителем гостиницы категории 3 звезды. В ОСУ гостиницы есть основные службы: служба приема и размещения (Front office и bek office), административно-хозяйственная, инженерно-техническая службы, службы безопасности, служба управления персоналом, бухгалтерия. Предыдущий руководитель не справился с управлением предприятием, результаты работы гостиницы не устроили собственников.

Перед Вами стоит задача – наладить работу персонала и установить взаимодействие между функциональными службами.

*Задание:*

1. Предложите показатели, с помощью которых можно оценить работу функциональных служб гостиницы.
2. Определите задачи для каждой функциональной службы.

#### Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКО-1»

**Задание 1.** Описание ситуации: В гостиницу «Радуга»\*\*\*\* госпожа Иванова Инна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 309. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена Иванова И. и отказала клиенту в размещении.

*Задание:*

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Какие правила обслуживания гостя не соблюдены.

4. Что необходимо предусмотреть администрации гостиницы, чтобы подобных ситуаций больше не было

### Типовые задания для оценки сформированности компетенции «ПКО-2»

**Задание 1.** Вы стали руководителем гостиницы категории 3 звезды. В ОСУ гостиницы есть основные службы: служба приема и размещения (Front office и bek office), административно-хозяйственная, инженерно-техническая службы, службы безопасности, служба управления персоналом, бухгалтерия. Предыдущий руководитель не справился с управлением предприятием, результаты работы гостиницы не устроили собственников.

Перед Вами стоит задача – наладить работу персонала и установить взаимодействие между функциональными службами.

*Задание:*

3. Предложите показатели, с помощью которых можно оценить работу функциональных служб гостиницы.

4. Определите задачи для каждой функциональной службы.

Для оценивания выполнения практических задач используется шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания выполненного задания
Превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
Отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
Очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
Неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
Плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

#### 5.2.4. Типовые кейсы для оценки сформированности компетенции «ОПК-2»

##### Кейс 1. «Основы менеджмента»

1. Практика управления имеет такую же древнюю историю, как и сами организации, но управление стало признанной и широко распространенной научной дисциплиной только начиная с 1910 г.

2. Научное управление сконцентрировало внимание на изменении организации для повышения эффективности на неуправленческом уровне. Классическая школа попыталась определить более широкие универсальные принципы административного управления организацией. Точка зрения бихевиористской школы заключалась в том, что понимание человеческих потребностей и социального взаимодействия имело ключевое значение для достижения успеха организацией. Все эти школы внесли важный и ощутимый вклад в управление, но, поскольку они выступали в защиту «единственного лучшего способа», рассматривали только часть внутренней среды организации или игнорировали внешнюю среду, ни одна из них не гарантировала полного успеха во всех ситуациях.

3. Школа науки управления использует количественные методики, такие как построение моделей и исследование операций, чтобы помочь в принятии решений и повысить эффективность. Ее влияние растет, поскольку она рассматривается как дополнение к существующей и широко применяемой концептуальной основе процессного, системного и ситуационного подходов.

4. Концепция управленческого процесса, применимая ко всем типам организаций, возникла в рамках классической школы. Основными функциями считаются функции планирования, организации, мотивации и контроля. Коммуникации и принятие решений считаются связующими процессами, поскольку они требуются для реализации всех основных четырех функций.

5. Системный подход рассматривает организацию как открытую систему, состоящую из нескольких взаимосвязанных подсистем. Организация получает ресурсы из внешней среды, обрабатывает их и выдает товары и услуги во внешнюю среду. Теория систем помогает руководителям понять взаимозависимость между отдельными частями организации и между организацией и средой, окружающей ее.

6. Ситуационный подход расширил практическое применение теории систем, определив основные внутренние и внешние переменные, которые влияют на организацию. Поскольку в соответствии с этим подходом методики и концепции должны быть применимы к конкретным ситуациям, ситуационный подход часто называют ситуационным мышлением. С точки зрения ситуации «лучшего способа» управления не существует.

##### Вопросы к ситуации

1. Видна ли из представленного резюме «эволюция управленческой мысли»?
2. Чем отличаются методы от моделей в управлении?
3. В чем отличие ситуационного подхода от системного?

**Типовые кейсы для оценки сформированности компетенции «ПКО-1», «ПКО-2»** аналогичны кейсам для оценки сформированности компетенции «ОПК-2» и представлены ФОС дисциплины

##### Описание шкалы оценивания для выполненных кейсов

В ходе оценки результатов кейсов учитываются следующие критерии:

- 1) способность выделить проблему в деятельности конкретной организации

- 2) способность обобщить данные и представить аргументированные выводы;
- 3) способность четко, конкретно и грамотно излагать собственные мысли;
- 4) способность обработать полученную информацию с использованием приложений ПК: Word, Excel и пр.;
- 5) способность представить результаты в виде аналитической записки или презентации в формате PowerPoint.

Для оценивания решения кейсов используется семибалльная шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

Оценка	Критерии оценивания кейсов
Превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно

	изложить суть решения.
Неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
Плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание.

#### **5.2.5. Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ОПК-2»**

1. Понятие гостиничного менеджмента, его цели и задачи.
2. Общие функции менеджмента организаций сферы гостеприимства или общественного питания.
3. Связующие процессы в менеджменте организаций сферы гостеприимства или общественного питания.
4. Виды и особенности организационных структур управления организациями сферы гостеприимства или общественного питания
5. Функциональные подразделения гостиницы и их основные задачи.
6. Подразделения ресторанов гостиничной организации и их основные задачи.

#### **Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ПКО-1»**

1. Понятие, виды конфликтов.
2. Способы предотвращения конфликтов в организациях сферы гостеприимства или общественного питания.
3. Методы разрешения конфликтов в организациях сферы гостеприимства или общественного питания.
4. Понятие и виды коммуникаций.
5. Этапы коммуникационного процесса.
6. Этика менеджмента.

#### **Типовые вопросы для собеседования для оценки компетенции «ПКО-2»**

1. Методы контроля бизнес-процессов
2. Особенности и виды контроля деятельности организаций.
3. Понятие координации деятельности и ее основные задачи.

Для оценивания ответов на собеседовании используется семибалльная шкала, критерии выставления баллов представлены в таблице.

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
Отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения;
Очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями

Хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
Удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения;
Неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
Плохо	необходима дополнительная подготовка

### 5.2.6. Темы курсовых работ

1. Совершенствование корпоративной культуры организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
2. Совершенствование мотивации персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
3. Совершенствование коммуникаций организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
4. Совершенствование управления жизненным циклом гостиничного продукта.
5. Совершенствование системой подбора и подготовки персонала для организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
6. Совершенствование методов управления конфликтами организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
7. Совершенствованию организационной структуры организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
8. Совершенствование управление качеством работы организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
9. Совершенствование управления безопасностью гостиницы.
10. Совершенствованию управления обслуживанием гостей в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
11. Совершенствование управления коммерческой деятельностью организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
12. Совершенствование управления персоналом организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
13. Совершенствование экономического стимулирования персонала организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
14. Совершенствование управления производительностью труда организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
15. Совершенствование системы контроля организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
16. Совершенствование системы управления инновациями организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
17. Совершенствование риск-менеджмента организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
18. Совершенствование средств и тактики влияния менеджера организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
19. Совершенствование управления организации работы службы приема и размещения гостиничного предприятия.
20. Совершенствование управления стрессами в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).
21. Совершенствование управления персоналом организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).

22. Совершенствование управления производством ресторана на основе автоматизированных систем управления.

23. Совершенствование управления качеством продукции на основе стандартов в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).

24. Совершенствование управления лояльностью гостей в организации сферы гостеприимства (общественного питания) (на примере...).

#### Критерии оценивания курсовой работы

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Превосходно	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам, обоснована собственная точка зрения
Отлично	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам
Очень хорошо	в работе сделан анализ фактического материала на основе знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются выводы, дается критика взглядов по рассматриваемым вопросам
Хорошо	работа выполнена на высоком теоретическом уровне, полно и всесторонне освещающая вопросы темы, но не отличается должной степенью творческого подхода к теме
Удовлетворительно	работа, в которой основные вопросы темы освещены правильно, но не показано умение самостоятельно анализировать литературные источники, логически стройно излагать материал, рассматривать проблему всесторонне, а также имеются отдельные ошибочные суждения
Неудовлетворительно	работа представлена, но студент не ответил на замечания рецензента, не смог объяснить выводы и теоретические положения темы, не овладел материалом работы
Плохо	Студент не предоставил курсовую работу

#### **5.2.7. Темы докладов**

1. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов.
2. Организация системы мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы.
3. Разработка системы предотвращения конфликтов в организации сферы гостеприимства или общественного питания.
4. Производственные конфликты в гостинице и способы их предотвращения.
5. Производственные конфликты в организациях общественного питания и способы их предотвращения.
6. Конфликтные ситуации с гостями и методы их разрешения.
7. Правила поведения персонала в гостинице.
8. Культура поведения персонала как составляющая культуры обслуживания гостей.

9. Методы управления в менеджменте организации сферы гостеприимства и общественного питания.
10. Эффективность стилей руководителя организации сферы гостеприимства и общественного питания.
11. Этика в деятельности менеджера и ее влияние на имидж организации сферы гостеприимства и общественного питания.
12. Организация управленческого труда в организации сферы гостеприимства и общественного питания и пути ее совершенствования.
13. Роль трудовых коллективов в эффективности работы организации сферы гостеприимства и общественного питания.
14. Планирование личной карьеры менеджера организации сферы гостеприимства и общественного питания и роль тайм-менеджмента в данном процессе.
15. Профессиональные требования к деятельности менеджера организации сферы гостеприимства и общественного питания.
16. Внутренняя среда организации сферы гостеприимства и общественного питания и методы ее анализа.
17. Миссия и ее влияние на деятельность организации сферы гостеприимства или общественного питания.
18. Миссия организации сферы гостеприимства или общественного питания и средства ее реализации.
19. Менеджмент и менталитет.
20. Разработка предложений для эффективного взаимодействия управляющей и управляемой подсистем организации сферы гостеприимства и общественного питания.
21. Возможности использования иерархических структур в организации сферы гостеприимства и общественного питания.
22. Влияние внешнего окружения на деятельность организации сферы гостеприимства и общественного питания.
23. Проблематика современного российского менеджмента в индустрии гостеприимства.
24. Методы повышения эффективности оценки персонала функциональных подразделений гостиницы.
25. Административно-хозяйственная служба гостиницы и особенности управления этой службой.
26. Служба приема и размещения гостей: задачи и показатели эффективности деятельности службы.
27. Организация работы службы питания гостиничной организации: задачи и показатели эффективности деятельности службы.
28. Влияние мировых гостиничных цепей на развитие гостиниц Нижегородского региона.
29. Особенности развития и управления Европейскими гостиничными цепями.
30. Особенности развития и управления Азиатскими гостиничными цепями.
31. Особенности управления гостиничными цепями.
32. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.
33. Коммуникации в гостиничной организации: понятие, виды, роль в управлении.
34. Перспективы развития гостиничного дела в России.
35. Зарубежный опыт управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания.
36. Политика и ее влияние на индустрию гостеприимства.
37. Знаменитые рестораны в гостиничных организациях.

Для оценивания результатов докладов - презентаций используется следующая шкала:



Оценка	Критерии оценивания докладов-презентаций
Превосходно	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Аргументировано отстаивает свою точку зрения. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории.
Отлично	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает особенности современного этапа развития, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории.
Очень хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи современных авторов. Презентация информативна, не перегружена информацией, не тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, удержать внимание и интерес аудитории.
Хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает идеи авторов. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, но не может при этом удержать внимание и интерес аудитории.
Удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Презентация служит демонстрации содержания доклада, однако не в полной мере раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия. Студент с трудом выражает свою мысль, сталкивается со сложностями при взаимодействии с аудиторией.
Неудовлетворительно	Доклад не соответствует выбранной теме или тема доклада не раскрыта
Плохо	Доклад не представлен

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература

1. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>)
2. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 305 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450097>
3. Милл, Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Р.К. Милл; пер. с англ. — 3-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 535 с. —

(Серия «Зарубежный учебник») // Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/product/1028831>

#### **б) дополнительная литература**

1. Персикова, Т. Н. Корпоративная культура: учебник / Т. Н. Персикова. - Москва : Логос, 2020. - 288 с. - (Новая университетская библиотека) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1212400>
2. Бражко, Е. И. Управленческие решения : учебное пособие / Е.И. Бражко, Г.В. Серебрякова, Э.А. Смирнов. — 2-е изд. — Москва: РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 126 с. — (ВО: Бакалавриат)// Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1062387>
3. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 293 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471240>
4. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
5. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) // Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1429042>
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 331 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469175>
7. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 751 с. — (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468027>
8. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
9. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>
9. Журнал «Российский журнал менеджмента» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9611>

#### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
2. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
4. Официальный сайт Российского союза туриндустрии - [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
5. Электронная газета профессионалов туризма - [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
6. MSWindows 7
7. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
8. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
9. Консультант Плюс

#### **7. 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

### Методические указания по выполнению курсовых работ

#### 1.1. Общие положения

Курсовая работа – самостоятельное, творческое исследование студента, в котором он должен продемонстрировать комплексное умение использовать знания и навыки, полученные в процессе обучения в вузе.

Целями написания настоящих методических указаний являются:

- оказание методической и организационной помощи студентам и их научным руководителям в написании курсовой работы;
- выработка единых требований научных руководителей к оценке курсовых работ.

#### 1.2. Структура и содержание курсовой работы

Курсовая работа состоит из введения, трех разделов (теоретического, аналитического, рекомендательного), выводов и предложений, списка использованной литературы и приложений.

**Введение** включает в себя следующие элементы:

- постановка проблемы, обоснование актуальности рассматриваемой темы;
- определение цели и задач исследования. Цель может быть сформулирована только одна, задачи соответствуют разделам (первая задача – связана с характеристикой теоретических аспектов темы, вторая – аналитическая, третья – рекомендательная);
- наименование объекта исследования;
- предмет исследования – это организационно-экономические отношения на совершенствование которых направленно исследование;
- описание структуры курсовой работы.

**В первом разделе (теоретическом) курсовой работы должны содержаться:**

- развёрнутые определения основных понятий, используемых при раскрытии темы;
- точки зрения отечественных и зарубежных авторов по проблеме исследуемой в курсовой работе;
- краткое описание методик и методов анализа состояния объекта исследования.

**Второй (аналитический) раздел курсовой работы** должен носить самостоятельный, творческий характер и представлять собой диагностику состояния объекта исследования, его внешней среды в рамках темы курсовой работы. Раздел следует начать с краткого описания объекта исследования, его внешней среды, характеристики метода и методики, проведённого автором исследования. Полученная в ходе исследования информация обрабатывается, анализируется, формулируются выводы о состоянии предмета и объекта исследования.

**Третий раздел (рекомендательный) курсовой работы.** Он содержит предложения автора по совершенствованию деятельности объекта исследования. Конкретное содержание этого раздела определяется темой курсовой работы и может представлять собой, например, разработка туристского продукта, рекомендации развития одного из видов туризма в конкретном регионе.

**Заключение** представляет собой краткое, тезисное изложение результатов предыдущих разделов работы. Выводов должно быть не менее двух (1 – по теоретическому и 1 – по аналитическому разделу), предложений – от двух до десяти.

**Список использованной литературы** – последний из обязательных элементов курсовой работы. Он должен включать не менее 30 наименований, иметь сквозную нумерацию.

**Приложение.** Приложения не являются обязательным элементом курсовой работы. Тем не менее, это удачная возможность для размещения таблиц, рисунков, текстов документов, справочных материалов, носящих вспомогательный характер, использование которых в основной части работы автором признаётся целесообразным. Решающим

фактором, определяющим место размещения вспомогательных материалов (основной текст или приложение), является удобство чтения текста курсовой работы.

Каждое приложение должно иметь название и собственную нумерацию страниц. В правом углу каждого приложения пишется слово «Приложение» и указывается его порядковый номер арабскими цифрами. Знак «№» не указывается (например, «Приложение 2»). Приложение должно иметь содержательный заголовок. При необходимости текст приложения может быть разделен на подразделы и пункты, нумеруемые арабскими цифрами. В пределах каждого приложения нумерация рисунков осуществляется с использованием разделительной точки. Например: «Рис. 1.7.» – седьмой рисунок первого приложения.

### **1.3. Объем курсовой работы**

Общий объем курсовой работы – 30-35 страниц текста:

титульный лист – 1 страница;

содержание – 1 страница;

введение – 2-3 страницы;

1 раздел (теоретический) – 8-9 страниц;

2 раздел (аналитический) – 10-11 страниц;

3 раздел (рекомендательный) – 10-11 страниц;

4 раздел – 3-4 страниц;

список использованной литературы – не менее 30 наименований.

### **1.4. Оформление курсовой работы**

Курсовая работа по дисциплине «\_\_\_\_\_» оформляется в соответствии с существующими требованиями. Она выполняется на листах бумаги формата А 4, через 1,5 интервала, шрифт TimesNewRoman - 14. Между названием раздела, названием подраздела и текстом после названия подраздела – интервал двойной. Поля: верхнее и нижнее – по 2 см, левое – 3 см, правое – 1 см. Таким образом, одна строка должна содержать 60 знаков текста. Нумерация страниц проставляется в правом верхнем углу.

Первая страница введения является третьей страницей работы (после титульного листа и содержания).

Ссылка – важный элемент оформления курсовой работы. Она используется в следующих случаях:

- при прямом цитировании с использованием кавычек;
- если приводится цифровой и иной не общеизвестный материал других авторов;
- при упоминании точек зрения на рассматриваемую проблему тех или иных авторов;
- в случаях упоминания книг, статей, документов и пр.

Ссылка оформляется непосредственно в тексте работы, по окончании смысловой единицы текста (как правило, абзаца, предложения или части сложного предложения). Ссылка оформляется или на источник в целом, или на его часть (страницы). Примеры:

– на источник в целом: [7] (данная книга или статья находится под номером 7 в списке использованной литературы);

– на одну страницу: [7, с.54] (точка зрения приведена на 54-й странице книги или журнала);

– на диапазон страниц: [7, с.54-56];

– на одно из Приложений к курсовой работе: (Приложение 2).

После ссылки ставится тот знак препинания, который необходим по правилам русского языка: точка, запятая, точка с запятой, двоеточие, многоточие.

Разделы курсовой работы должны иметь порядковую нумерацию, например, 1, 2, 3, и т.д. Номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела, разделенные точкой, например, 1.1., 1.2., и т.д. Разделы, так же как введение и список использованной литературы, начинаются с новой страницы. Заголовки помещаются в начале строки, они могут быть выделены шрифтом.

Существует два вида иллюстраций, используемых в курсовой работе – «Рисунок» и «Таблица». К рисункам относят схемы, графики, диаграммы. Рисунки и таблицы имеют отдельную сквозную нумерацию в рамках каждого подраздела. Например: «Рис. 1.2...» – третий рисунок второго подраздела первого раздела. Рисунки сопровождаются названием под рисунком. Слово «Рис.» с номером и названием располагается по центру сразу под рисунком например (рис. 2.2).

Слово «Таблица» и ее порядковый номер (без знака номер) в рамках каждого подраздела пишется справа сверху самой таблицы, затем по центру (строчкой ниже) дается ее название и единица измерения (если она общая для всех граф и строк таблицы). Разрывать таблицу и переносить ее на другую страницу можно только в том случае, если она целиком не умещается на одной странице. При этом на другую страницу переносится заголовок на пример «Продолжение таблицы» (табл. 2.2).

Необходимо указывать год, за который приводятся данные, названия и измерители показателей, а также источник, на основе которого составлена таблица. Если таблица целиком заимствована или составлена по нескольким источникам, то под таблицей должна быть ссылка на источник. Авторство не указывается, если таблица составлена исполнителем курсовой работы на основе первичных материалов.

В таблицах можно использовать одинарный интервал, а размер шрифта сократить до 10-12. Названия таблиц и рисунков следует выделять жирным шрифтом. Во всех таблицах и рисунках должны быть проставлены единицы измерения.

### **1.5. Научный руководитель и его обязанности**

В целях оказания студенту теоретической и практической помощи в период подготовки и написания курсовой работы ему назначается научный руководитель.

Студент периодически (по обоюдной договоренности) информирует научного руководителя о ходе подготовки курсовой работы и консультируется по вызывающим затруднения вопросам.

На первом этапе подготовки курсовой работы научный руководитель консультирует студентов в выборе темы, рассматривает и корректирует план работы и дает рекомендации по списку литературы.

В ходе выполнения работы научный руководитель указывает студенту на недостатки аргументации, стиля и т.д. и рекомендует, как их лучше устранить.

К рекомендациям и замечаниям научного руководителя студент должен относиться критически. Он может учитывать их или отклонять по своему усмотрению, т.к. теоретически и методологически правильная разработка и освещение темы, а также качество содержания и оформления курсовой работы целиком и полностью лежат на ответственности студента.

Законченная курсовая работа, подписанная студентом, представляется руководителю в печатном виде на рецензирование не позднее, чем за 10 дней до защиты, так же работа должна быть загружена в электронную информационно-образовательную среду ННГУ ([portal.unn.ru](http://portal.unn.ru))

После получения окончательного варианта курсовой работы научный руководитель оформляет рецензию на нее, в которой характеризует актуальность курсовой работы, дает характеристику каждого ее раздела, отмечает положительные стороны и недостатки не устраненные студентом. Излагает свою точку зрения об общем уровне курсовой работы и мотивирует возможность или нецелесообразность представления курсовой работы в защите. Особое внимание уделяется неправомерным заимствованиям в курсовой работе. Для допуска курсовой работы к защите уровень заимствований не может быть выше 50%.

К защите студенту необходимо иметь готовую курсовую работу. В процессе защиты студент кратко излагает суть работы и отвечает на вопросы членов комиссии.

## ОТЗЫВ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

студента группы \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

по дисциплине \_\_\_\_\_

ТЕМА РАБОТЫ \_\_\_\_\_

## 1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

№	Критерии	Соответствует требованиям (соответствует/ частично соответствует/ не соответствует)
1.	Обоснованность актуальности темы	
2.	Соответствие структуры работы выбранной теме, наличие логической связи между разделами работы	
3.	Взаимосвязь объекта, цели и задач с выбранной темой	
4.	Обзор основных теоретических терминов по теме работы	
5.	Характеристика и анализ объекта исследования (предприятия, организации, учреждения, сферы деятельности) по выбранной проблематике	
6.	Аргументация выявленных проблем на объекте исследования	
7.	Обоснование реализуемости и целесообразности предлагаемых путей решения проблем (в том числе использование расчетных элементов)	
8.	Актуальность использования источников литературы (по теме и году издания)	
9.	Выполнение требований по оформлению курсовой работы (титульный лист, разметка страницы, размер шрифта, междустрочный интервал, ссылки на литературные источники, список литературы, приложения)	

## 2. ОЦЕНКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

В результате выполнения курсовой работы у обучающегося сформированы знания, умения, владения по компетенциям, представленным в рабочей программе дисциплины, на данный вид работы. Уровень сформированности \_\_\_\_\_

(низкий, средний, высокий)

## 3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ \_\_\_\_\_

(допускается/не допускается к защите)

(Работа допускается к защите только после её загрузки из личного кабинета обучающегося на портал vkr.unn.ru)

Научный руководитель \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО ННГУ с 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

Т.В. Зыкова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт-НН  
Торгово-промышленной палаты  
Нижегородской области,  
руководитель Центра по классификации  
средств размещения

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