

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры экономики и  
управления социально-  
экономическими системами  
Протокол № 10 от 25.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.16 Управление ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Упорова И. В. Кандидат экономических наук, доцент Земенцкий Ю. В.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### *Цель освоения дисциплины:*

формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков управления ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса.

#### *Задачи дисциплины:*

ознакомление с основными понятиями, категориями и инструментами управления ресурсами предприятий в сфере гостеприимства;

овладение основными направлениями и методами деятельности по ресурсному обеспечению предпринимательской деятельности;

овладение основами построения и анализа системы менеджмента организации малого бизнеса в области управления ресурсами;

определение основных проблем, возникающих в ходе ведения предпринимательской деятельности и обеспечения ресурсами в сфере гостеприимства;

изучение методических подходов, анализа критериев и методов оценки эффективности использования ресурсов организации в сфере гостеприимства.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен проводить оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства	ПК-2.1 Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
	ПК-2.2 Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.	
	ПК-2.3 Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.	Сформированы систематические представления: об организации статистической отчетности по деятельности организации; основах финансового обеспечения, ведения бухгалтерской отчетности
ПК-2.2. Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.	Сформировано умение: анализировать кадровые, финансовые и иные потребности отдельных структурных подразделений; формировать бизнес-процессы в организации;
ПК-2.3. Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: оценочными методами потребности отдельных структурных подразделений и организации в целом; применять технологии бизнес-планирования в профессиональной деятельности; разрабатывать и интегрировать инновационные продукты

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3
1	Понятие «экономические ресурсы».	ПК-2	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Управление материальными ресурсами гостиничного предприятия.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Управление финансовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Особенности управления трудовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
5	Информационные ресурсы и их влияние на предприятия гостиничного бизнеса. Управление нематериальными активами на предприятиях гостиничного бизнеса.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
6	Оценка эффективности использования ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса и формирование системы управления ресурсами на предприятии гостиничного бизнеса	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

#### Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа

##### **Тема 1: Понятие «экономические ресурсы».**

Цель, задачи и предмет изучения дисциплины. Ее место и роль в системе подготовки специалиста. Построение и последовательность обучения дисциплине. Отчетность по дисциплине, рекомендации по самостоятельной работе. Понятие «экономические ресурсы». Эволюция подходов к использованию ресурсов (этапы). Виды и структура ресурсов. Стратегическое, тактическое и оперативное управление ресурсами.

##### **Практические занятия/самостоятельная работа:**

Роль ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса. Ресурсы как возможности и источники получения доходов. Полезность ресурса. Взаимозависимость и взаимообусловленность использования ресурсов

##### **Лабораторная работа: -**

##### **Тема 2: Управление материальными ресурсами гостиничного предприятия.**

Содержание процесса управления на предприятиях гостиничного бизнеса. Понятие основных и оборотных фондов гостиничного предприятия. Особенности их формирования и управления.

##### **Практические занятия/самостоятельная работа:**

Особенности формирования стоимости основных фондов, показатели использования. Управление оборотными фондами, показатели состояния и использования.

##### **Лабораторная работа: -**

##### **Тема 3: Управление финансовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса**

Понятие финансовых ресурсов гостиничного предприятия. Источники их формирования и направления использования. Контроль за использованием финансовых ресурсов. Показатели использования финансовых ресурсов. Управление финансовыми ресурсами гостиничного предприятия

##### **Практические занятия/самостоятельная работа:**

Показатели использования финансовых ресурсов

##### **Лабораторная работа: -**

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.В.16 Управление ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса  
 Форма обучения: очная, заочная  
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года  
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Тема 4:</b> Особенности управления трудовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса            Понятие трудовых ресурсов гостиничного предприятия. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятия. Производительность труда и заработная плата. Управление персоналом организации: современные подходы.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Штатное расписание. Уровень подготовки и повышения квалификации персонала. Форма оплаты и стимулирования труда персонала.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 5:</b> Информационные ресурсы и их влияние на предприятия гостиничного бизнеса. Управление нематериальными активами на предприятиях гостиничного бизнеса.            Формирование информационно-коммуникационного обеспечения гостиничного хозяйства. Нематериальные активы, их структура и классификация. Использование и оценка нематериальных активов предприятий гостиничного бизнеса. Оценка деловой репутации гостиничного предприятия.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Использование информационных ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса. Управление нематериальными активами.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 6:</b> Оценка эффективности использования ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса и формирование системы управления ресурсами на предприятии гостиничного бизнеса            Понятие «экономической эффективности» Методология оценки экономической эффективности деятельности организации гостиничного бизнеса. Подходы к определению эффективности организации гостиничного бизнеса. Показатели эффективности деятельности организации</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>            Анализ эффективности деятельности организации гостиничного бизнеса</p> <p><b>Лабораторная работа:</b>-</p>
<p><b>Курсовая работа:</b>            не предусмотрено учебным планом</p>

#### *Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	24	24
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	24	24
Самостоятельная работа студента (СР)	88	88
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	88	88
Контроль самостоятельной работы (КСР)	8	8
Контактная работа (КоР)	56	56
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	180/5	180/5

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Понятие «экономические ресурсы».	6	4	4	0	14	4	
2	Управление материальными ресурсами гостиничного предприятия.	6	4	4	0	14	4	
3	Управление финансовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса	6	4	4	0	15	4	
4	Особенности управления трудовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса	6	4	4	0	15	4	

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.В.16 Управление ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса  
 Форма обучения: очная, заочная  
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года  
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
5	Информационные ресурсы и их влияние на предприятия гостиничного бизнеса. Управление нематериальными активами на предприятиях гостиничного бизнеса.	6	4	4	0	15	4
6	Оценка эффективности использования ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса и формирование системы управления ресурсами на предприятии гостиничного бизнеса	6	4	4	0	15	4
Итого:			24	24	0	88	24

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	155	155
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	155	155
Контроль самостоятельной работы (КСР)	8	8
Контактная работа (КоР)	16	16
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	180/5	180/5

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Понятие «экономические ресурсы».	7	2	0	0	26	4
2	Управление материальными ресурсами гостиничного предприятия.	7	0	0	0	26	4
3	Управление финансовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса	7	0	2	0	26	4
4	Особенности управления трудовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса	7	0	0	0	27	4
5	Информационные ресурсы и их влияние на предприятия гостиничного бизнеса. Управление нематериальными активами на предприятиях гостиничного бизнеса.	7	2	0	0	25	4
6	Оценка эффективности использования ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса и формирование системы управления ресурсами на предприятии гостиничного бизнеса	7	0	2	0	25	4
Итого:			4	4	0	155	24

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ. Учебник для вузов / Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; Под ред. Чуваткина П.П. - Сочинский государственный университет (г.Сочи), 2022 г. - 280 с. - ISBN 978-5-534-12384-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-gostinichnyh-predpriyatij-494451>

2. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Боголюбов В. С. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 293 с. - ISBN 978-5-534-07413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-491320>

3. КОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ: ДОХОДЫ И РАСХОДЫ, ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ. Учебное пособие для вузов / Дорман В. Н. ; под науч. ред. Кельчевской Н.Р. - Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (г. Екатеринбург), 2022 г. - 108 с. - ISBN 978-5-534-08386-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/kommercheskaya-organizaciya-dohody-i-rashody-finansovyy-rezultat-492186>

*Дополнительная литература:*

1. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

2. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф., 2022 г. - 451 с. - ISBN 978-5-534-13127-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/administrirovanie-otelya-496498>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriatiya-492674>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](https://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arhiv.neicon.ru](http://arhiv.neicon.ru). - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Russia.travel [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://russia.travel>. - Текст: электронный
9. Реклама в России [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.rwt.ru>. - Текст: электронный
10. Федеральная служба по труду и занятости [Электронный ресурс] : профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rostrud.ru>. - Текст: электронный
11. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
12. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
13. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Доклад, сообщение / Реферат №1

#### Примерный перечень тем докладов

1. Значение материальных ресурсов в деятельности гостиничного предприятия
2. Состав материальных ресурсов предприятия и их классификация
3. Анализ использования материальных ресурсов организации
4. Направления эффективного использования материальных ресурсов организации
5. Анализ и контроль использования материальных ресурсов гостиничного предприятия
6. Повышение эффективности использования материальных ресурсов
7. Сущность и значение финансовых ресурсов предприятия
8. Источники финансовых ресурсов предприятия
9. Анализ и направления использования финансовых ресурсов организации



10. Показатели эффективности использования финансовых ресурсов организации
11. Формирование системы контроля использования финансовых ресурсов предприятия
12. Мероприятия по повышению эффективности использования финансовых ресурсов
13. Контроль использования финансовых ресурсов организации

### **Доклад, сообщение / Реферат №2**

1. Рабочие места, их виды и основы организации в сфере сервиса.
2. Основные направления организации рабочих мест.
3. Содержание трудового процесса и принципы его организации.
4. Структура производственно-трудоого процесса в сфере сервиса.
5. Основы организации обслуживания потребителя.
6. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
7. Методы и приемы труда.
8. Сущность условий труда и их виды.
9. Режимы труда и отдыха в сфере сервиса.
10. Сущность нормирования труда.
11. Рабочее время и его классификация.
12. Методы нормирования труда и их особенности в сфере сервиса.
13. Оценка уровня и напряженности норм труда и их особенности в сфере сервиса.
14. Управление трудовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса
15. Анализ использования трудовых ресурсов организации
16. Понятие и виды информационных ресурсов организации
17. Использование информационных ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса
18. Формирование информационной системы управления на предприятиях гостиничного бизнеса.
19. Информационные активы предприятия
20. Проблемы использования информационных ресурсов организаций в сфере сервиса.

*Тема 6 «Оценка эффективности использования ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса и формирование системы управления ресурсами на предприятии гостиничного бизнеса»*

21. Показатели оценки эффективности использования ресурсов на предприятии гостиничного бизнеса.
22. Методика оценки эффективности деятельности организации
23. Подходы к формированию системы эффективности производственно-хозяйственной деятельности организации
24. Комплексная оценка системы эффективности деятельности организации гостиничного бизнеса.

### **Тестирование №1**

1. Управление ресурсами на предприятиях сервиса включает:
  - a. планирование ресурсов;
  - b. планирование и контроль использования ресурсов;
  - c. планирование, формирование и контроль использования ресурсов.

2. Функция денег, показывающая, что на производство товара затрачен определённый труд, который имеет конкретную форму соизмерения
- средство платежа
  - мера стоимости
  - средство накопления
3. Альтернативная стоимость товара измеряется
- затратами ресурсов на производство данного товара
  - количеством денег, затраченных на производство данного товара
  - количеством одного товара, от которого пришлось отказаться ради получения другого товара.
4. К экономическим ресурсам не относится:
- земля
  - труд
  - капитал
  - человек
5. Переход на качественно новый уровень развития науки и техники относится к такому виду ресурса, как:
- капитал
  - НТП
  - труд
  - человек
6. Управление на предприятиях сервиса включает функции:
- планирование, организацию, мотивацию, контроль;
  - планирование и контроль;
  - планирование, организацию, контроль.
7. Экономические затраты получения данного блага измеряются:
- политической целесообразностью экономических реформ
  - ценностью других благ, которыми приходится ради этого пожертвовать
  - суммой денег, ранее уплаченной при приобретении данного блага
  - количеством других благ, которые были куплены до приобретения этого блага
8. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- исследовательская;
  - потребительская (пользовательская);
  - ценностно-ориентационная.
9. В чем заключается неосвязаемость услуги:
- процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
  - услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
  - они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
10. Услуга обладает следующими качествами:
- способность к хранению и транспортировке;
  - неотделимость от своего источника;

с. неизменностью качества.

11. Целью сервисной деятельности является:

- a. удовлетворение человеческих потребностей;
- b. исследование рынка услуг;
- c. производство услуг.

### Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

1. Что означает термин «экономические ресурсы»?
2. Назовите виды ресурсов в экономике.
3. Какие основные виды ресурсов используются на предприятиях гостиничного бизнеса?
4. Назовите факторы производства.
5. Что определяет полезность ресурса?
6. Назовите основные группы экономических ресурсов.
7. Охарактеризуйте основные экономические ресурсы.
8. Раскройте эволюцию подходов к использованию ресурсов (этапы).

### Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

#### Вариант 1

Задача 1.

В целях укрепления позиции на рынке руководство фирмы решило расширить торговый ассортимент. Свободных финансовых ресурсов фирма не имеет. Перед службой материального обеспечения поставлена задача контроля товарных запасов с целью сокращения объема денежных средств, использованных для приобретения запасов. Необходимо провести анализ ассортимента по методам ABC и XYZ, в результате чего распределить ассортиментные позиции по группам и сформулировать соответствующие рекомендации по управлению запасами. Торговый ассортимент фирмы, средние запасы за год, а также объемы продаж по отдельным кварталам представлены в таблице.

Номер позиции	Средний запас за год по позиции, руб.	Реализация за квартал, руб.			
		I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
1	4900	4000	3700	3500	4100
2	150	240	300	340	400
3	200	500	600	400	900
4	1900	3300	1000	1500	2000
5	150	50	70	180	20
6	450	450	490	460	480
7	900	1400	1040	1200	1300
8	2500	400	1600	2000	2900
9	3800	3600	3300	4000	3400
10	690	700	1000	1100	800

### Собеседование, опрос / Контрольная работа №3

Сравните рентабельность продукции за три квартала на основе следующих данных:

№ п/п	Показатели	I кв.	II кв.	III кв.
1	Количество выпущенных изделий, шт.	1 500	2 000	1 800
2	Цена одного изделия, руб.	60	60	60
3	Себестоимость одного изделия, руб.	50	52	48
4	Выручка, руб. (1*2)	определить	определить	определить
5	Себестоимость, руб. (1*3)	определить	определить	определить
6	Прибыль, руб.	определить	определить	определить
7	Рентабельность, %	определить	определить	определить

### Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

#### Ситуация 1

На ряде предприятий стараются сделать так, чтобы командой, ответственной за будущее предприятия, чувствовало себя не только высшее руководство завода. На заводе «Алмаз», например, придумали такую вещь, как «команда 500» – это 500 кадровых работников, элита предприятия, которая ни при каких обстоятельствах не будет сокращаться. У членов «команды» будет более высокая зарплата, дополнительные социальные льготы, своя форма спецовок и удостоверений-пропусков. А уже вокруг элиты будут набираться «наемные» работники и простые рабочие, и инженеры, численность которых будет регулироваться в зависимости от загрузки предприятия. Тех из «наемных», кто будет этого заслуживать, со временем переведут в «команду».

Контрольные вопросы

1. Оцените преимущества введения системы формирования кадрового ядра компании.
2. Как можно усовершенствовать приведенную систему сохранения кадрового ядра предприятия?
3. По каким критериям вы бы предложили производить отбор в «команду 500»?

### Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №2

#### Ситуация 2

Ирина В. работает в должности зам. директора отдела маркетинга в компании «С». Это частная организация и подбор персонала контролирует непосредственный собственник. Ирине 35 лет, она не замужем, и все силы отдает работе, постоянно повышает свою квалификацию. За 5 лет, которые она проработала в компании, в отделе сменилось множество руководителей. Примерно каждые полгода приходил новый директор «со стороны». Смена руководства в основном происходила по инициативе собственника, недовольного директором отдела. Все новые директора имели разный профиль образования и были разного возраста. Несмотря на то, что Ирина остается самым опытным сотрудником в отделе, знающим специфику работы данной компании, она не надеется на повышение в должности, объясняя это тем, что она женщина и

поэтому ей труднее получить эту должность. Все отчеты и аналитические материалы, сделанные ей, служат отчетами всего отдела. Как квалифицированный специалист она понимает, что баланс между затрачиваемыми усилиями и получаемым вознаграждением нарушается. Ее неудовлетворенность подкрепляется тем, что ее 14 заслуг остаются незамеченными, новые руководители не успевают оценить сотрудников. Она подумывает о смене работы и несколько раз имела беседу с собственником. Для того, чтобы сохранить ценного специалиста, эпизодически ей выплачивают премии, повысили зарплату. Под руководством нового директора отдела Ирина начала замалчивать часть проанализированной информации и стремится эффективно подать ее на общеорганизационных совещаниях и переговорах.

Контрольные вопросы

1. Какая проблема существует в компании?
2. С какими проблемами сталкивается новый руководитель отдела маркетинга? Что он чувствует?
3. Какая дополнительная информация требуется, чтобы лучше понять ситуацию?
4. Эффективно ли выстроена система мотивации персонала на предприятии?
5. Какова специфика подбора кадров на предприятии? В чем достоинства и недостатки такой системы?
6. Какие меры по улучшению работы отдела маркетинга можно порекомендовать?

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

## **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)**

1. Понятие «экономические ресурсы».
2. Эволюция подходов к использованию ресурсов (этапы).
3. Виды и структура ресурсов.
4. Основные виды ресурсов, используемых на предприятиях гостиничного бизнеса
5. Стратегическое, тактическое и оперативное управление ресурсами.
6. Роль ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса.
7. Содержание процесса управления на предприятиях гостиничного бизнеса.
8. Значение материальных ресурсов в деятельности гостиничного предприятия
9. Состав материальных ресурсов гостиничного предприятия и их классификация
10. Анализ использования материальных ресурсов гостиничного предприятия
11. Направления эффективного использования материальных ресурсов гостиничного предприятия
12. Анализ и контроль использования материальных ресурсов гостиничного предприятия
13. Повышение эффективности использования материальных ресурсов гостиничного предприятия
14. Понятие основных и оборотных фондов гостиничного предприятия. Особенности их формирования и управления.
15. Особенности формирования стоимости основных фондов, показатели использования
16. Управление оборотными фондами, показатели состояния и использования.
17. Понятие финансовых ресурсов гостиничного предприятия. Источники их формирования и направления использования.
18. Управление финансовыми ресурсами гостиничного предприятия.

19. Сущность и значение финансовых ресурсов предприятия
20. Анализ и направления использования финансовых ресурсов гостиничного предприятия
21. Показатели эффективности использования финансовых ресурсов гостиничного предприятия
22. Формирование системы контроля использования финансовых ресурсов предприятия
23. Мероприятия по повышению эффективности использования финансовых ресурсов
24. Контроль использования финансовых ресурсов организации
25. Понятие трудовых ресурсов гостиничного предприятия.
26. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.
27. Форма оплаты и стимулирования труда персонала гостиничного предприятия.
28. Рабочие места, их виды и основы организации в сфере сервиса.
29. Структура производственно-трудового процесса в сфере сервиса.
30. Методы и приемы труда.

### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Рабочее время и его классификация. Сущность нормирования труда
2. Методы нормирования труда и их особенности в сфере сервиса.
3. Оценка уровня и напряженности норм труда и их особенности в сфере сервиса.
4. Управление трудовыми ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса
5. Анализ использования трудовых ресурсов организации
6. Функции и значение управления персоналом гостиничного предприятия
7. Планирование потребности в персонале гостиничного комплекса. Анализ работ
8. Факторы, влияющие на потребность в персонале. Система оценки персонала гостиничного комплекса.
9. Прогнозирование потребности в персонале гостиницы. Виды потребностей.
10. Планирование расстановки кадров гостиничного комплекса.
11. Обучение и развитие персонала гостиничного комплекса: цели, задачи, программа.
12. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса: классификация мотивов, теории мотивации
13. Участие персонала в управлении гостиничным предприятием: кадровый резерв, деловая карьера, продвижение по службе
14. Профорентация и трудовая адаптация персонала гостиницы
15. Условия труда персонала гостиницы: режим труда и отдыха, дисциплина труда
16. Формирование информационно-коммуникационного обеспечения гостиничного хозяйства.
17. Нематериальные активы, их структура и классификация.
18. Использование и оценка нематериальных активов предприятий гостиничного бизнеса.
19. Оценка деловой репутации гостиничного предприятия.
20. Использование информационных ресурсов на предприятиях гостиничного бизнеса
21. Проблемы использования информационных ресурсов организаций в сфере сервиса
22. Формирование информационной системы управления на предприятиях гостиничного бизнеса
23. Управление нематериальными активами.
24. Понятие «экономической эффективности»
25. Методология оценки экономической эффективности деятельности организации гостиничного бизнеса.
26. Подходы к определению эффективности организации гостиничного бизнеса.

27. Методика оценки эффективности деятельности организации
28. Показатели эффективности деятельности организации.
29. Анализ эффективности деятельности организации гостиничного бизнеса
30. Комплексная оценка системы эффективности деятельности организации гостиничного бизнеса

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену. Вопрос № 3**

1. Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней, городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих – закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности – 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача. Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешественников выделен один этаж, где курение не разрешается.

Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах – спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы.

2. Номерной фонд гостиницы составляют 120 1- и 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв. м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца – ежедневно.

Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров.

В хорошем состоянии – сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговые точки. Имеются телефонная почта и телефакс.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

3. В дорожной пятиэтажной гостинице 52 номера. Есть небольшое уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а в случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня.

Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия.

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии

содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв. м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

4. Частная гостиница на окраине города расположена в старинном двухэтажном особняке. В интерьер гостиницы гармонично вписываются лифты (грузовой и пассажирский), выполненные в старинном стиле.

Многокомнатные номера (номерной фонд – 40 номеров) позволяют гостям свободно и удобно перемещаться. Приветливый персонал в форменной одежде предлагает гостям города услуги гидов, бронирование и продажу билетов на зрелищные мероприятия и различные виды транспорта.

В случае экстренной необходимости персонал гостиницы быстро отправит или доставит важную корреспонденцию.

Гостиница расположена в здании, которое является архитектурным памятником городского значения. Фасад здания недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Есть два гостиних салона. Состояние интерьера салонов и других общественных помещений хорошее.

Качество и состояние оборудования номерного фонда удовлетворительные. Состояние оборудования ванных комнат – стены, пол со специальным покрытием, сантехника, краны – хорошее. Рядом, в 60 м от гостиницы, оборудована платная охраняемая стоянка, где предлагают услуги аренды автомобиля. В гостинице предусмотрен сервис для инвалидов.

Есть ресторан, который работает с 12 часов дня до 12 ночи, и кафе, работающее с 8 утра до 8 вечера. К услугам проживающих – транспортное обслуживание.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

5. Пансионат располагается в лесной зоне, недалеко от города. Номера для отдыхающих 2-местные. Пансионат оборудован резервной системой газоснабжения и стационарным генератором, а также системой кондиционирования воздуха. В пансионате есть телефоны коллективного пользования для городской, междугородной и международной связи, почтовые и телеграфные услуги. На территории пансионата работают химчистка и ателье, где осуществляется мелкий ремонт одежды. Разработаны стандарты поведения, обслуживания и внешнего вида персонала пансионата.

Пансионат расположен в бывшем родовом поместье князей Шадурских на берегу реки, на территории парковой зоны площадью более 10 га, в особняке, являющемся памятником культуры федерального значения. Внешний вид здания, стены, освещение, напольное покрытие, мебель после ремонта необычайно гармоничны. В номерах в хорошем состоянии мебель, занавеси, постельные принадлежности. Гостям предоставляются транспортные услуги. Гости могут обслуживаться одновременно в двух кафе и ресторане по системе «шведский стол». Кафе работают в течение 12 часов в сутки, однако продажа напитков осуществляется круглосуточно. Для активного отдыха предлагаются занятия в зале для фитнеса, в открытом бассейне с подогреваемой водой (62 кв. м) и более 6 оздоровительных процедур. Имеется сервис для инвалидов. К дополнительным услугам на территории пансионата можно отнести обеспечение специализированного отдыха: рыбалка на четырех площадках.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

6. Гостиница по вместимости относится к числу средних. К услугам деловых туристов – бизнес-центр с современными электронными средствами связи, конференц-зал, который может быть



трансформирован в банкетный зал. Гостям предлагают многокомнатные номера, которые при желании могут быть соединены. При приеме и размещении гостей предлагаются газеты, журналы, напитки. Гость может взять напрокат автомобиль. Услуги питания предоставляются на выбор круглосуточно – работают три ресторана, кафе, бары на этажах. Вода в номера подается очищенная, пригодная для питья. Имеются тренажерный зал и плавательный бассейн.

Внешний вид здания можно характеризовать как отличный. Гармонично, по стилю здания подобран дизайн двух гостевых лифтов. Для обслуживающего персонала и багажа есть отдельный лифт. На первом этаже располагаются стилизованный, специализированный ресторан с отдельным входом (работает круглосуточно) с баром, который работает также круглосуточно, и казино. На первом этаже располагаются парикмахерская, магазин, аптечный и газетный киоски, услуги телекса и телефакса. В 40 м от гостиницы – большая автостоянка, где дополнительно предлагаются прокат автомобилей и бытовых товаров. В гостинице реставрирован большой плавательный бассейн (85 кв. м), есть две сауны на 8 и 4 человека. Состояние интерьера, салонов, общественных помещений и номерного фонда отличное. Во всех номерах есть кабельное телевидение. Гостиница предусматривает сервисное обслуживание гостей инвалидов. В хорошем состоянии находятся ваннные комнаты: стены, пол, имеющий специальное покрытие, сантехническое оборудование, биде, краны. Для всех гостей предусмотрены индивидуальные халаты и фен. Тренажерный зал для фитнеса занимает около 32 кв. м. Есть детская комната с квалифицированным персоналом.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

7. Дом отдыха имеет около 20% 4-местных номеров, остальные 2- и 1-местные. Площадь однокомнатного 1-местного номера 9 кв. м, однокомнатного 2-местного – 13 кв. м. В 60% номеров санузел находится в номере и его площадь составляет 2,6 кв. м. На двух верхних этажах имеются по два общих туалета, по две ванные и душевые общего пользования. Лифт работает круглосуточно. В каждом номере имеются вентилятор и внутренняя телефонная связь. Служба приема и размещения совмещена с зоной для отдыха и ожидания. Ценности отдыхающих хранятся в сейфе администрации. Дом отдыха находится на берегу озера. Территория дома отдыха составляет более 12 га ухоженной, в отличном состоянии лесопарковой зоны, которая расположена на территории заповедника, при этом на каждого отдыхающего приходится более 200 кв. м. Здание оборудовано тремя лифтами, есть гостевой салон и номера для некурящих. Качество и состояние оборудования номерного фонда в 100% номеров оценивается как хорошее. Ваннные комнаты (пол, стены, сантехническое оборудование, краны) находятся также в хорошем состоянии. Предусмотрена доставка багажа. К услугам отдыхающих – два кафе и два ресторана, обслуживание по системе «шведский стол» и круглосуточная продажа напитков на территории дома отдыха. Работают парикмахерская и газетный киоск.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

8. На здании пятиэтажной гостиницы (60 номеров) имеется светящаяся вывеска. Лифт работает круглосуточно. В номера производится подача холодной и горячей воды. Смена белья предусмотрена один раз в пять дней, полотенец – один раз в три дня. Площадь номера позволяет гостям удобно и безопасно передвигаться, и пользоваться мебелью и оборудованием. Вблизи общественных помещений имеется туалет, оборудованный кабинами с туалетной бумагой, электророзетками, зеркалом. Мебель соответствует функциональному назначению всех помещений.

Площадь холла небольшая – 25 кв. м. На каждом этаже можно посмотреть телевизионные передачи.

Внешний вид гостиницы оставляет приятное впечатление, здание хорошо освещено. Холл и общественные помещения недавно отремонтированы: стены и напольные покрытия находятся в хорошем состоянии.

Мебель и занавеси удачно сочетаются по цветовой гамме. Оборудование номерного фонда

(стены, напольное покрытие, мебель, занавеси, сантехника, краны, постельные принадлежности) удовлетворительное. В гостинице есть небольшое кафе, которое работает круглосуточно. Имеется зал игровых автоматов.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

9. Небольшая частная гостиница в центральном районе города имеет 45 номеров. Все номера многокомнатные, оснащены системами для обеспечения теплового комфорта. Холл просторный – 75 кв. м, где гостям предоставляются разнообразная туристическая информация, почтовые и телеграфные услуги, вызов такси, услуги химчистки в течение суток, обмен валюты. Утром по просьбе клиента персонал может его разбудить к намеченному времени и подать завтрак (по желанию). Имеются также кафе и бар.

Гостиница имеет хороший внешний вид и качество оборудования общественных помещений. Есть гостевой лифт и гостевой салон. На территории гостиницы круглосуточно работают бар и зал игровых автоматов.

Кафе работает 12 часов в сутки. В номерах хорошее покрытие, мебель, занавеси, постельные принадлежности, сантехническое оборудование, краны. В холле работает телефонный автомат с междугородной связью.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

10. Большая гостиница имеет фирменную светящуюся эмблему, отдельный вход для гостей защищен козырьком от атмосферных осадков. У входа в гостиницу – швейцар. Все помещения гостиницы кондиционируются в любое время года. Номерной фонд гостиницы состоит исключительно из многокомнатных номеров, но соединение их по просьбе клиентов не предусматривается. Коридоры декоративно озеленены, имеют ковровое покрытие и оснащены видеонаблюдением. Все двери номеров имеют электронными замками. Холл просторный, около 120 кв. м.

Внешний вид здания гостиницы, построенной год назад, выполнен в современном стиле и может характеризоваться как отличный. На первом этаже располагаются специализированный ресторан с отдельным входом (работает с 12 часов дня до 2 ночи), кафе и казино с залом для игровых автоматов также с отдельным входом (время работы – с 14.00 до 2.00). На первом этаже есть парикмахерская, магазин, аптечный и газетный киоски, к услугам гостей телекс и телефакс. В 50 м от гостиницы – большая автостоянка, где дополнительно предлагают прокат автомобилей и бытовых товаров. Гостей обслуживают два скоростных лифта, служащие пользуются отдельным лифтом. Гостиница предусматривает сервисное обслуживание гостей-инвалидов. Качество и состояние оборудования номерного фонда отличные. В хорошем состоянии находятся ваннные комнаты: стены, пол, имеющий специальное покрытие, сантехническое оборудование, краны.

Гостей и багаж обслуживает специальный транспорт.

Пользуясь Положением о классификации гостиниц в Российской Федерации определите вид гостиницы

11. Представьте, что Вы менеджер гостиничного бизнеса.

Дайте полное описание одного своего рабочего дня. Выделите управленческие решения, принимаемые вами в процессе работы.

12. Гостиничное предприятие планирует сократить запасы материалов на конец планируемого периода на 30%. Запасы материалов на начало – 200 000,00 руб., план оказания услуг – 75 000 единиц услуг. Затраты материала на единицу услуги – 48 руб. Определить объем закупок данного материала в планируемом периоде.

13. На какую сумму возрастёт выручка от продаж гостиничных услуг при ускорении оборачиваемости оборотных активов на 4 оборота и среднегодовой их стоимости 2 500 тыс. руб.?

14. В отчетном году себестоимость гостиничной услуги составила 450 тыс. руб., затраты на рубль услуги составили – 0,89 руб. В плановом году затраты на 1 рубль услуги установлены 0,85 руб. Объем оказания услуг возрастет на 10%. Определить себестоимость гостиничной услуги в

плановом периоде.

15. Чистая прибыль гостиничного предприятия за период составила 4 млн руб., выручка от реализации – 10 млн руб., сумма активов по балансу – 20 млн руб.

Рассчитать чистую рентабельность активов по формуле Дюпона (используя промежуточные показатели коммерческой маржи и коэффициента оборачиваемости)

16. Выручка от реализации услуг гостиничного предприятия за период равна 90 млн руб., общие расходы – 60 млн руб., активы – 12 млн руб., источники средств на 70 % состоят из заемных средств по ставке 18 % годовых. Ставка налога на прибыль – 20 %.

Рассчитать чистую рентабельность собственного капитала. Сделать вывод исходя из результатов факторного анализа (по формуле Дюпона)

17. На гостиничном предприятии долгосрочные кредиты привлекались под 12 % годовых, краткосрочные — под 15 %. Выручка от реализации предприятия в отчетном году составила 270 400 тыс. руб. Общие затраты – 205 500 тыс. руб., причем 30 % из них составляют постоянные их виды. Ставка налога на прибыль — 20 %.

Данные из пассива предприятия: уставный капитал 78 500 тыс. руб., нераспределенная прибыль 6 700 тыс. руб., долгосрочные кредиты 17 000 тыс. руб., краткосрочные кредиты 6 000 тыс. руб., кредиторская задолженность 12 200 тыс. руб.

Рассчитать чистую рентабельность собственного капитала по формуле Дюпона

18. Чистая прибыль гостиничного предприятия за отчетный год – 9 руб. на одну акцию. Текущая курсовая стоимость акций гостиничной корпорации – 45 руб., выплаченный за последний год дивиденд – 5 руб. на акцию. Ожидается прирост дивидендов в размере 6% в год. величина коэффициента по данному предприятию равна 1,5. Текущая доходность государственных облигаций – 10% годовых, среднерыночная доходность по аналогичным корпоративным акциям – 16% годовых.

Определить стоимость собственного капитала гостиничного предприятия по модели Гордона

19. Чистая прибыль гостиничного предприятия за отчетный год – 9 руб. на одну акцию. Текущая курсовая стоимость акций гостиничной корпорации – 45 руб., выплаченный за последний год дивиденд – 5 руб. на акцию. Ожидается прирост дивидендов в размере 6% в год. величина коэффициента по данному предприятию равна 1,5. Текущая доходность государственных облигаций – 10% годовых, среднерыночная доходность по аналогичным корпоративным акциям – 16% годовых.

Определить стоимость собственного капитала предприятия по модели CAPM.

20. Чистая прибыль гостиничного предприятия за отчетный год – 9 руб. на одну акцию. Текущая курсовая стоимость акций гостиничной корпорации – 45 руб., выплаченный за последний год дивиденд – 5 руб. на акцию. Ожидается прирост дивидендов в размере 6% в год. величина коэффициента по данному предприятию равна 1,5. Текущая доходность государственных облигаций – 10% годовых, среднерыночная доходность по аналогичным корпоративным акциям – 16% годовых.

Определить стоимость собственного капитала предприятия по модели финансовых коэффициентов

21. Номинальная стоимость одной обыкновенной акции гостиничного предприятия составляет 100 руб. В настоящее время акции компании продаются по 160 руб. За последний год выплаченный дивиденд составил 18 руб., по окончании следующего года планируется выплата дивидендов в размере 19 руб. на акцию (при этом ежегодно планируется постоянный темп прироста дивидендов).

Коэффициент  $\beta = 1,6$  для акций данной компании, среднерыночная доходность 15% годовых, доходность по государственным облигациям — 9% годовых.

Определить стоимость собственного капитала компании возможными методами, сделать выводы.

22. Уставный капитал гостиничного предприятия в размере 2 млн руб. состоит только из 20 тыс. обыкновенных акций. Курсовая стоимость акций в настоящее время – 115% от номинала.

Выплаченный по итогам года дивиденд составил 19 руб. на акцию. Предприятием выпущены также облигации на сумму 850 тыс. руб., доходность которых – 12% годовых. Кроме этого, имеется непогашенный кредит на сумму 500 тыс. руб., взятый ранее по ставке 15 % годовых. Ставка налога на прибыль – 20%.

Определить стоимость капитала гостиничного предприятия.

23. Гостиничное предприятие не располагает свободными собственными средствами. Для финансирования инвестиций необходим заемный капитал. Имеется два варианта привлечения средств:

а) банковский кредит на сумму 500 тыс. руб. по ставке 17% годовых и выпуск двухлетних облигаций на сумму 300 тыс. руб. с ежегодным купоном по ставке 15% годовых;

б) банковский кредит на сумму 300 тыс. руб. по ставке 18% годовых и выпуск двухлетних бескупонных облигаций на сумму 500 тыс. руб., размещаемых по цене 80% к номиналу.

Ставка налога на прибыль – 20%.

Какой из вариантов выгоднее для предприятия? Ответ обоснуйте, используя критерий стоимости источников средств.

24. Собственный капитал гостиничного предприятия составляет 80% от его активов. заемный капитал равен 800 тыс. руб.

Сколько чистой прибыли должно получить предприятие для обеспечения требуемой рентабельности собственного капитала 20 %?

25. Собственный капитал гостиничного предприятия равен 8 000 тыс. руб. Коэффициент соотношения собственных и заемных источников финансирования составляет 1,5.

Рассчитайте валюту баланса и определите коэффициент автономии.

26. Администратор отеля имеет оклад 20 000,00 руб.

В апреле 2022 года он шесть рабочих дней провел в отпуске при общей длительности рабочего месяца 22 дня.

Определить заработок администратора за проработанное время

27. Источники финансирования гостиничного предприятия: привилегированные акции 6 500 тыс. руб., обыкновенные акции 35 000 тыс. руб., нераспределенная прибыль 3 000 тыс. руб., долгосрочные обязательства 12 000 тыс. руб.

Дивиденды по обыкновенным акциям составили 210 руб., по привилегированным – 180 руб. Рыночная цена обыкновенной акции 1 000 руб., а привилегированной – 900 руб. долгосрочные обязательства были привлечены под 16% годовых. Ставка налога на прибыль – 20%.

Определить средневзвешенную стоимость капитала гостиничного предприятия

28. Источники финансирования гостиничного предприятия: привилегированные акции 6 500 тыс. руб., обыкновенные акции 35 000 тыс. руб., нераспределенная прибыль 3 000 тыс. руб., долгосрочные обязательства 12 000 тыс. руб.

Дивиденды по обыкновенным акциям составили 210 руб., по привилегированным – 180 руб. Рыночная цена обыкновенной акции 1 000 руб., а привилегированной – 900 руб. долгосрочные обязательства были привлечены под 16% годовых. Ставка налога на прибыль – 20%.

Определить средневзвешенную стоимость капитала, учитывая российские условия налогообложения прибыли для контролируемых сделок (ключевая ставка ЦБ РФ равна 7,5 %)

29. Вычислить среднюю заработную плату за отработанное время и компенсацию за неотработанное время слесарю гостиницы. Работник принят на работу 15 июня 2022 года, уволился 20 ноября 2022 года. За это время его суммарный заработок составил 280 000,00 рублей.

30. На гостиничном предприятии среднесписочная численность персонала за год составила 150 чел. В течение года уволилось по собственному желанию 80 чел., уволено за нарушение трудовой дисциплины 10 чел., ушли на пенсию 7 чел., призваны в вооруженные силы 15 чел. Определить показатели движения кадров на предприятии.

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.В.16 Управление ресурсами на предприятиях гостиничного бизнеса  
 Форма обучения: очная, заочная  
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года  
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Сформированы систематические представления: об организации статистической отчетности по деятельности организации; основах финансового обеспечения, ведения бухгалтерской отчетности	30
Вопрос №2 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Сформированы систематические представления: об организации статистической отчетности по деятельности организации; основах финансового обеспечения, ведения бухгалтерской отчетности	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Сформировано умение: анализировать кадровые, финансовые и иные потребности отдельных структурных подразделений; формировать бизнес-процессы в организации; Демонстрирует владения на высоком уровне способности: оценочными методами потребности отдельных структурных подразделений и организации в целом; применять технологии бизнес-планирования в профессиональной деятельности; разрабатывать и интегрировать инновационные продукты	40