

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

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина:	Б1.В.18 Контроль и координация деятельности подразделений в гостиничном комплексе
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Шиндина Ю. А.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

формирование целостного представления об основах контроля и координации деятельности подразделений предприятий гостеприимства, формирование знаний студентов о применении методов оценки результатов труда сотрудников подразделений в гостиничном комплексе.

*Задачи дисциплины:*

овладение теоретическими основами контроля и координации деятельности подразделений организаций в индустрии гостеприимства;

понимание принципов, функций и методологических основ контроля и координации деятельности подразделений в индустрии гостеприимства;

изучение методов анализа эффективности контроля и координации деятельности подразделений в организациях индустрии гостеприимства;

освоение специфики оценки эффективности контроля и координации деятельности подразделений применительно к условиям функционирования гостиничных предприятий;

овладение навыками практического применения эффективных методов контроля и координации деятельности подразделений в организациях индустрии 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-5 Способен обеспечивать качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства	ПК-5.1 Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. ПК-5.2 Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. ПК-5.3 Владеет способами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-6 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-6.1 Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных на предприятиях общественного питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	<p>ПК-6.2 Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания.</p> <p>ПК-6.3 гостиницах и иных средствах размещения; способами организации контроля исполнения персоналом принятых решений; методами организации службы внутреннего контроля; способами организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-5.1. Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>Сформированы систематические представления о: законодательстве Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; системе менеджмента качества предоставлении гостиничных услуг на основе клиентоориентированных технологий; технологиях обеспечения качества оказания туристских услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовые основы по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в гостиницах;</p>
<p>ПК-5.2. Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.</p>	<p>Сформировано умение: пользоваться стандартами процессов оказания гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность гостиничных предприятий; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества гостиничных услуг; -организовывать или принимать участие в экспертной деятельности работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;</p>

<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
ПК-5.3. Владеет способами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: приемами и методами выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности функционирования деятельности подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства; приемами и методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.
ПК-6.1. Знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенности системы контроля работы персонала в гостиничных сетях; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных на предприятиях общественного питания; основы планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания.	Сформированы систематические представления о: принципах и методах создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенностях системы контроля и контроллинга работы персонала в гостиничных сетях; основных категориях и направлениях традиционных и инновационных технологий управления персоналом, воздействие их на кадровые ресурсы;
ПК-6.2. Умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания.	Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
ПК-6.3. гостиницах и иных средствах размещения; способами организации контроля исполнения персоналом принятых решений; методами организации служб внутреннего контроля; способами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений гостиничного предприятия; методами оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия общественного питания; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия общественного питания; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.

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

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-5.1 ПК-6.1	ПК-5.2 ПК-6.2	ПК-5.3 ПК-6.3
1	Контроль как функция управления и ее особенности в индустрии гостеприимства	ПК-5 ПК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-5.1 ПК-6.1	ПК-5.2 ПК-6.2	ПК-5.3 ПК-6.3
2	Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства	ПК-5 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства.	ПК-5 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Контроль и координация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия	ПК-5 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
5	Контроль и координация деятельности службы питания гостиничного предприятия	ПК-5 ПК-6	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
6	Контроль и координация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия	ПК-5 ПК-6	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		

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Тема 1:</b> Контроль как функция управления и ее особенности в индустрии гостеприимства Контроль как функция управления и ее особенности в индустрии гостеприимства. Субъект и объект контроля. Требования, предъявляемые к контролю в сфере гостеприимства. Понятие и виды контроля. Классификация видов контроля. Предварительный контроль. Текущий контроль. Заключительный контроль. Принципы эффективного контроля. Система контроллинга. Виды контроллинга. Сферы применения контроллинга. Региональная специфика контроллинга</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Контроль как функция управления и ее особенности в индустрии гостеприимства.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 2:</b> Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства. Установление стандартов и норм, отклонение от которых считается нарушением. Измерение реальных параметров, анализ результатов этих измерений и принятие управленческих решений по итогам анализа. Корректировка хозяйственных, технологических и иных процессов в соответствии с принятыми управленческими решениями. Структура системы контроллинга. Этапы построения системы контроллинга. Требования к информации в системе контроллинга. Критическая оценка применения контроллинга.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 3:</b> Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства. Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства. Эффект ореола. Эффект камертона. Центральная тенденция. Эффект новизны. Влияние срока службы. Общая оценка. Жесткая оценка. Конкурентная оценка.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 4:</b> Контроль и координация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия</p>

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>	
<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Контроль подготовки и организации работы службы приема и размещения. Контроль встречи и приветствия, регистрации и размещения потребителей в гостинице. Контроль организации хранения ценностей. Контроль организации процедуры выезда потребителей. Контроль процедуры передачи дел при окончании смены. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения. Организация взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими службами гостиницы. Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Контроль и координация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 5:</b> Контроль и координация деятельности службы питания гостиничного предприятия</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Контроль уборки помещений службы питания и подготовки к работе. Контроль чистки оборудования и посуды. Организация и контроль хранения продуктов. Организация и контроль приготовления блюд к завтраку, блюд для шведского стола, банкетов, кейтерингового обслуживания и пр. Контроль соблюдения требований гигиены при хранении продуктов и приготовлении пищи. Контроль соблюдения требований гигиены при утилизации отходов. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания. Контроль качества блюд и культуры обслуживания в зале и номерах. Организация взаимодействия со службами приема и размещения, номерного фонда, другими службами гостиницы. Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Контроль и координация деятельности службы питания гостиничного предприятия.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 6:</b> Контроль и координация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Контроль подготовки и организации работы подразделения. Контроль приемки номеров. Контроль подготовки номеров ко сну. Контроль проведения замены номеров. Контроль стирки и чистки одежды для потребителей. Контроль уборки помещений общего пользования и административных помещений. Контроль передачи дел при окончании смены. Организация взаимодействия со службами приема и размещения, питания, другими службами гостиницы. Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Контроль и координация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия.</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 7
Аудиторные занятия (АЗ):	72	72
Лекционные занятия (Лек)	36	36
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	74	74
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	74	74
Контроль самостоятельной работы (КСР)	7	7
Контактная работа (КоР)	79	79
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
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	Контроль как функция управления и ее особенности в индустрии гостеприимства	7	6	6	0	12	6

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
2	Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства	7	6	6	0	12	6
3	Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства.	7	6	6	0	12	6
4	Контроль и координация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия	7	6	6	0	12	6
5	Контроль и координация деятельности службы питания гостиничного предприятия	7	6	6	0	12	6
6	Контроль и координация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия	7	6	6	0	14	6
Итого:			36	36	0	74	36

\* 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 8
Аудиторные занятия (АЗ):	12	12
Лекционные занятия (Лек)	6	6
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	151	151
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	151	151
Контроль самостоятельной работы (КСР)	8	8
Контактная работа (КоР)	20	20
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	Контроль как функция управления и ее особенности в индустрии гостеприимства	8	2	0	0	21	6
2	Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства	8	0	2	0	26	6
3	Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства.	8	2	0	0	26	6
4	Контроль и координация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия	8	0	2	0	26	6
5	Контроль и координация деятельности службы питания гостиничного предприятия	8	2	0	0	26	6
6	Контроль и координация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия	8	0	2	0	26	6
Итого:			6	6	0	151	36

\* 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. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-489283>

2. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 366 с. - ISBN 978-5-534-07713-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-turizme-492676>

3. 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>

*Дополнительная литература:*

1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф. - Балтийский государственный технический университет ВОЕНМЕХ имени Д.Ф. Устинова (г. Санкт-Петербург); Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 547 с. - ISBN 978-5-534-14966-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-506937>

2. 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>

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. Официальный Интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>. - Текст: электронный

9. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

10. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://tourism.gov.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 цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://digital.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

### Тестирование №1

1. Функция менеджмента, направленная на установление отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности, называется:

- организация (организовывание);
- планирование;
- мотивация (мотивирование);
- контроль;
- регулирование;
- координация.

2. Функция управления, задачей которой является количественная и качественная оценка и учет результатов работы:

- контроль;

б) организация;

в) мотивация;

г) планирование;

д) коммуникация;

е) нет правильного ответа.

3. Контроллинг является:

а) системой внешнего контроля;

б) системой внутреннего контроля;

в) комплексной системой внутреннего контроля;

г) комплексной системой внешнего контроля;

д) системой предварительного контроля;

е) нет правильного ответа.

4. Выделяют следующие виды контроля:

а) входной;

б) промежуточный;

в) окончательный;

г) ответ «а» и «б»;

д) ответ «б» и «в»;

е) ответа «а», «б» и «в».

5. Контроль, который предшествует хозяйственной операции и направлен на предупреждение нарушения законности, нецелесообразного, неэффективного использования средств и принятия необоснованных решений, называется:

а) операционный контроль;

б) выборочный контроль;

в) активный контроль;

г) предварительный контроль;

г) инспекционный контроль; е) нет правильного ответа.

6. Контролирующее звено (государственные органы, ведомственные, контролер в организации) называется:

а) объект контроля;

б) субъект контроля;

в) вид контроля;

г) ответ «а» и «б»;

д) ответ «б» и «в»;

е) нет правильного ответа.

7. Предприятия, организации, происходящие в них процессы или отдельные элементы системы называются:

а) объект контроля;

б) субъект контроля;

в) вид контроля;

г) ответ «а» и «б»;

д) ответ «б» и «в»;

е) нет правильного ответа.

8. Сравнение достигнутого уровня показателя, например, загрузки отеля, происходит с:

а) уровнем планового задания;

б) данными отчетного периода;

в) данными аналогичных гостиниц за тот же период;

г) ответ «а» и «б»;

д) ответ «а», «б» и «в»;

е) ответ «б» и «в».

9. Проверки, проводимые контролером группы контроля качества предоставляемых услуг в

гостинице, называются:

- а) текущая ежедневная проверка;
- б) комиссиянная проверка;
- в) исследование мнений гостей;
- г) телефонные опросы гостей;
- д) ответ «в» и «г»;
- е) нет правильного ответа.

10. Специалисты по контролю качества предоставляемых услуг прибывают в гостиницу инкогнито с целью проведения:

- а) текущей ежедневной проверки;
- б) комиссиянной проверки;
- в) исследования мнений гостей;
- г) телефонных опросов гостей;
- д) ответ «в» и «г»;
- е) нет правильного ответа.

### **Доклады, сообщение / Реферат №1**

Темы докладов:

Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства.

Установление стандартов и норм, отклонение от которых считается нарушением.

Измерение реальных параметров, анализ результатов этих измерений и принятие управленческих решений по итогам анализа.

Корректировка хозяйственных, технологических и иных процессов в соответствии с принятыми управленческими решениями.

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

Структура системы контроллинга. Этапы построения системы контроллинга.

Требования к информации в системе контроллинга.

Критическая оценка применения контроллинга.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №1**

На примере гостиничного комплекса рассмотрите систему контроля и координации деятельности службы приема и размещения. Проанализируйте следующие элементы:

1. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.
2. Контроль подготовки и организации работы службы приема и размещения.
3. Контроль встречи и приветствия, регистрации и размещения потребителей в гостинице.
4. Контроль организации хранения ценностей.
5. Контроль организации процедуры выезда потребителей.
6. Контроль процедуры передачи дел при окончании смены.
7. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы

приема и размещения.

8. Организация взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими службами гостиницы.

Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №2**

На примере гостиничного комплекса рассмотрите систему контроля и координации деятельности службы питания. Проанализируйте следующие элементы:

1. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.
2. Контроль уборки помещений службы питания и подготовки к работе.
3. Контроль чистки оборудования и посуды.
4. Организация и контроль хранения продуктов.
5. Организация и контроль приготовления блюд к завтраку, блюд для шведского стола, банкетов, кейтерингового обслуживания и пр.
6. Контроль соблюдения требований гигиены при хранении продуктов и приготовлении пищи.
7. Контроль соблюдения требований гигиены при утилизации отходов.
8. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания.
9. Контроль качества блюд и культуры обслуживания в зале и номерах.
10. Организация взаимодействия со службами приема и размещения, номерного фонда, другими службами гостиницы.
11. Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №3**

На примере гостиничного комплекса рассмотрите систему контроля и координации деятельности хозяйственной службы. Проанализируйте следующие элементы:

1. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.
2. Контроль подготовки и организации работы подразделения.
3. Контроль приемки номеров.
4. Контроль подготовки номеров ко сну.
5. Контроль проведения замены номеров.
6. Контроль стирки и чистки одежды для потребителей.
7. Контроль уборки помещений общего пользования и административных помещений.
8. Контроль передачи дел при окончании смены.
9. Организация взаимодействия со службами приема и размещения, питания, другими службами гостиницы.
10. Организация и контроль соблюдения мер и техники безопасности на рабочем месте.

### Кейс-задача «Оценка результатов труда сотрудников»

#### *Описание ситуаций:*

1. В турфирме сложилась достаточно напряженная ситуация, которую характеризует высокий уровень конфликтов.
2. Большинство сотрудников отдела внутреннего туризма показали хорошие результаты деятельности, достигнув удовлетворительных значений запланированных показателей.
3. Старшая горничная всегда предъявляет к подчиненным завышенные требования, в результате чего редко бывают положительные оценки результатов их труда.

Проанализируйте предложенные ниже методики оценки результатов труда сотрудников и выберите, какие из них в большей степени соответствуют для представленных ситуаций

#### *Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства:*

1. Эффект ореола. Проверяющий дает благоприятную оценку общих результатов выполнения рабочих заданий только потому, что сотрудник отлично справился с определенным, наиболее важным для руководителя аспектом работы.
2. Эффект камертона. Противоположен эффекту ореола, поскольку проверяющий негативно оценивает выполнение заданий, в сущности, потому, что сотрудник не справился с определенным, наиболее важным для руководителя аспектом работы.
3. Центральная тенденция. Проверяющий намеренно не использует высшие и низшие отметки, так как считает, что все аспекты рабочих заданий выполнены сотрудниками на удовлетворительном уровне.
4. Эффект новизны. Оценивая выполнение работы, например, за год, проверяющий руководствуется результатами, полученными в течение последнего квартала.
5. Влияние срока службы. Проверяющий полагает, что опытный, прекрасно зарекомендовавший себя сотрудник адаптируется к любым новым аспектам заданий, поэтому не акцентирует внимание на полученных результатах.
6. Общая оценка. Чтобы избежать конфликтов с подчиненными, проверяющий не склонен обсуждать недостатки сотрудников.
7. Жесткая оценка. Ожидания проверяющего относительно выполнения работы всеми подчиненными завышены, а значит, рассчитывать на положительные оценки не приходится.
8. Конкурентная оценка. Проверяющий связывает оценку подчиненного с оценкой руководством собственных результатов, поэтому сотрудник не может рассчитывать на «обгон» начальника.

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

1. Менеджер по направлению «Италия» обеспечил увеличение продаж по данному направлению, являющемуся одним из самых важных для турфирмы.
2. Руководитель отдела образовательного туризма, получивший от директора турфирмы не слишком высокую оценку своих результатов, связывает с ней результаты работы своих подчиненных.
3. Шеф-повар работает в гостинице с ее основания (10 лет) и прекрасно адаптируется к новым аспектам заданий.

Проанализируйте предложенные ниже методики оценки результатов труда сотрудников и выберите, какие из них в большей степени соответствуют для представленных ситуаций.

#### *Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства:*

1. Эффект ореола. Проверяющий дает благоприятную оценку общих результатов выполнения рабочих заданий только потому, что сотрудник отлично справился с определенным, наиболее важным для руководителя аспектом работы.

2. Эффект камертона. Противоположен эффекту ореола, поскольку проверяющий негативно оценивает выполнение заданий, в сущности, потому, что сотрудник не справился с определенным, наиболее важным для руководителя аспектом работы.
3. Центральная тенденция. Проверяющий намеренно не использует высшие и низшие отметки, так как считает, что все аспекты рабочих заданий выполнены сотрудниками на удовлетворительном уровне.
4. Эффект новизны. Оценивая выполнение работы, например, за год, проверяющий руководствуется результатами, полученными в течение последнего квартала.
5. Влияние срока службы. Проверяющий полагает, что опытный, прекрасно зарекомендовавший себя сотрудник адаптируется к любым новым аспектам заданий, поэтому не акцентирует внимание на полученных результатах.
6. Общая оценка. Чтобы избежать конфликтов с подчиненными, проверяющий не склонен обсуждать недостатки сотрудников.
7. Жесткая оценка. Ожидания проверяющего относительно выполнения работы всеми подчиненными завышены, а значит, рассчитывать на положительные оценки не приходится.
8. Конкурентная оценка. Проверяющий связывает оценку подчиненного с оценкой руководством собственных результатов, поэтому сотрудник не может рассчитывать на «обгон» начальника.

## **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. Контроль как функция управления и ее особенности в индустрии гостеприимства. Требования, предъявляемые к контролю в сфере гостеприимства.
2. Понятие и виды контроля. Классификация видов контроля.
3. Предварительный контроль. Текущий контроль. Заключительный контроль.
4. Система контроллинга. Виды контроллинга. Сферы применения контроллинга. Региональная специфика контроллинга.
5. Организация контроля деятельности подразделений в индустрии гостеприимства. Принципы эффективного контроля.
6. Установление стандартов и норм, отклонение от которых считается нарушением.
7. Измерение реальных параметров, анализ результатов этих измерений и принятие управленческих решений по итогам анализа.
8. Корректировка хозяйственных, технологических и иных процессов в соответствии с принятыми управленческими решениями.
9. Структура системы контроллинга. Этапы построения системы контроллинга.
10. Требования к информации в системе контроллинга. Критическая оценка применения контроллинга.
11. Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства. Эффект ореола. Эффект камертона.
12. Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства. Центральная тенденция. Эффект новизны.
13. Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства. Влияние срока службы. Общая оценка.

14. Методы оценки результатов труда сотрудников со стороны руководства. Жесткая оценка. Конкурентная оценка.

15. Организация взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими службами гостиницы.

16. Контроль уборки помещений службы питания и подготовки к работе.

17. Контроль чистки оборудования и посуды.

18. Организация и контроль хранения продуктов.

19. Организация и контроль приготовления блюд к завтраку, блюд для шведского стола, банкетов, кейтерингового обслуживания и пр.

20. Организация взаимодействия со службами приема и размещения, номерного фонда, другими службами гостиницы.

21. Организация взаимодействия со службами приема и размещения, питания, другими службами гостиницы.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Опишите методы контроля приемки номеров.
2. Опишите методы контроля подготовки номеров ко сну.
3. Опишите методы контроля проведения замены номеров.
4. Опишите методы контроля и чистки одежды для потребителей.
5. Опишите методы контроля уборки помещений общего пользования и административных помещений.
6. Опишите методы контроля передачи дел при окончании смены.
7. Опишите методы контроля соблюдения требований гигиены при хранении продуктов и приготовлении пищи. Контроль соблюдения требований гигиены при утилизации отходов.
8. Опишите методы контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания.
9. Опишите методы контроля качества блюд и культуры обслуживания в зале и номерах.
10. Опишите методы контроля подготовки и организации работы службы приема и размещения.
11. Опишите методы контроля встречи и приветствия, регистрации и размещения потребителей в гостинице.
12. Опишите методы контроля организации хранения ценностей.
13. Опишите методы контроля организации процедуры выезда потребителей.
14. Опишите методы контроля процедуры передачи дел при окончании смены.
15. Опишите методы контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

#### *Задание 1*

Приведите пример гостиничного предприятия. Применительно к данной фирме приведите пример ситуаций, где в управленческой практике применялись общий, функциональный, предварительный, текущий, промежуточный и заключительный контроль, с указанием основной цели каждого вида контроля.

#### *Задание 2*

Приведите пример гостиничного предприятия. Исходя из типа организационной структуры этого предприятия, определите, каким образом будет осуществляться координация. Определите, какие могут возникнуть при этом проблемы, и каким образом Вы сможете их разрешить. Какие виды документов служат целям взаимной координации деятельности подразделений организации?



**Задание 3**

Приведите пример гостиничного предприятия. Применительно к данной фирме назовите виды и примеры стандартов деятельности организации в целом и ее отдельных подразделений. Определите, какие конкретные задачи решаются с использованием контроля.

**Задание 4**

Приведите пример гостиничного предприятия. Применительно к данной фирме определите, какие объекты являются объектами внутриорганизационного контроля. Назовите пример внешнего контроля.

**Задание 5**

Приведите пример гостиничного предприятия. Применительно к данной фирме спрогнозируйте нарушение, которое может иметь место на фирме. Используя "диаграммы Исикавы" осуществите предварительный анализ факторов, которые могут привести к тому или иному нарушению. Укажите ряд документов, которые на основе "диаграммы Исикавы" помогут осуществить предварительный контроль.

**Задание 6**

Приведите пример гостиничного предприятия. Продумайте, как можно использовать "контрольные карты" для текущего контроля применительно к деятельности данной фирмы. Как на основе данных об отклонениях, полученных с помощью "контрольных карт" построить "диаграммы Парето"? Для какого типа управленческого контроля используют "диаграммы Парето"?

**Задание 7**

Приведите пример гостиничного предприятия. Применительно к данной фирме составьте план-схему организации контроля на ситуацию «Организация процесса оказания дополнительных услуг в гостинице» по следующим показателям: ключевой результат, планируемый результат, полученный результат, измеритель, оценка, выводы.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-5 ПК-6	Сформированы систематические представления о: законодательстве Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; системе менеджмента качества предоставления гостиничных услуг на основе клиентоориентированных технологий; технологиях обеспечения качества оказания туристских услуг, систему оценок оказания услуг; нормативно-правовые основы по вопросам, связанным с внедрением системы управления качеством в гостиницах; Сформированы систематические представления о: принципах и методах создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; особенностях системы контроля и контроллинга работы персонала в гостиничных сетях; основных категориях и направлениях традиционных и инновационных технологий управления персоналом, воздействие их на кадровые ресурсы;	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-5 ПК-6	<p>Сформировано умение: пользоваться стандартами процессов оказания гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность гостиничных предприятий; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества гостиничных услуг; –организовывать или принимать участие в экспертной деятельности работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: приемами и методами выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности функционирования деятельности подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства; приемами и методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.</p> <p>Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.</p>	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-5 ПК-6	<p>Сформировано умение: пользоваться стандартами процессов оказания гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; сопоставлять имеющуюся нормативно-правовую базу и деятельность гостиничных предприятий; планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества гостиничных услуг; –организовывать или принимать участие в экспертной деятельности работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: приемами и методами выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности функционирования деятельности подразделений (служб) организаций и предприятий сферы гостеприимства; приемами и методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.</p> <p>Сформировано умение: формировать стратегии управления человеческими ресурсами в организации; определять эффективность применения кадровых технологий; осуществлять координацию и контроль за деятельностью структурных подразделений гостиничного комплекса; разрабатывать планы деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; проводить оценку управления и организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); приемами эффективного распределения полномочий; навыками системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; методикой создания системы контроля и контроллинга в управлении предприятиями питания и гостиничного комплекса; навыками определения основных проблем управления персоналом в организации.</p>	40