

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.О.18 Менеджмент организаций сферы гостеприимства
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 организационных навыках в области менеджмента гостиничного предприятия; формирование знаний студентов в области применения инструментов стратегического, тактического и оперативного управления в гостиничной индустрии.

Задачи дисциплины:

- функционирования гостиничных предприятий;
- изучение функционального наполнения менеджмента в гостеприимства с помощью дифференцированного подхода, соответствующего принципам классификации менеджмента;
- формирование организационных навыков в области менеджмента гостиничного предприятия;
- изучение методического арсенала современного менеджмента и условий его применения на предприятиях сферы гостеприимства;
- овладение навыками применения инструментов стратегического, тактического и оперативного управления в гостиничной индустрии.

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
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Наименование категории (группы) компетенций: «Командная работа и лидерство»
	УК-3.2 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста.	
	УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командно-го взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Знает цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Наименование категории (группы) компетенций: «Управление»
	ОПК-2.2 Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	
	ОПК-2.3 Владеет основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Сформированы систематические представления о: основах социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/ взаимодействует, учитывает их интересы в своей деятельности; различных приемах и способах социализации личности и социального взаимодействия; методах социального взаимодействия; основах командообразования;
УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.	Сформировано умение: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; предвидеть результаты (последствия) личных действий; применять принципы социального взаимодействия; использовать технологии командообразования;
УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командно-го взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: опыта участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия; способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; методами социального взаимодействия; методами оценки своих действий; планирования и управления временем; -методами и техникой самоменеджмента.
ОПК-2.1. Знает цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Сформированы систематические представления о: основных функциях управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; знает цели и задачи управления; структуру гостиничного предприятия; основы управления подразделениями и организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-2.2. Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Сформировано умение: использования в своей профессиональной деятельности методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере гостеприимства и общественного питания; умеет осуществлять основные функции управления гостиничной деятельностью; -определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-2.3. Владеет основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; основными методами и приемами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; координации и осуществления контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 УК-3.1	ОПК-2.2 УК-3.2	ОПК-2.3 УК-3.3
1	Основы теории менеджмента	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Организация как система и объект управления	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Планирование как функция управления предприятием	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Организация как функция управления предприятием	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
5	Мотивация как функция управления предприятием	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
6	Контроль как функция управления предприятием	УК-3 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
7	Информация и коммуникации в организации.	УК-3	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
8	Принятие управленческих решений.	ОПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
9	Лидерство и власть в организации	ОПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа**Тема 1: Основы теории менеджмента**

Основные этапы эволюции управленческой мысли. Исторические предпосылки современных концепций менеджмента. Понятие и сущность менеджмента. Менеджмент как вид деятельности. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента. Интеграционные процессы в менеджменте. Современные тенденции менеджмента в условиях новой экономики.

Практические занятия/самостоятельная работа:

Основы теории менеджмента

Лабораторная работа: -

Тема 2: Организация как система и объект управления

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Организация как система и объект управления. Основы современной системы управления организаций в сферах гостеприимства и общественного питания. Базовые модели организации, жизненный цикл организаций сферы гостеприимства. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внешняя и внутренняя среда в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии гостеприимства. Формы управления.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Организация как система и объект управления</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Планирование как функция управления предприятием</p> <p>Понятие функций управления. Функция планирования. Понятие цели и задачи гостиничного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия гостиничного предприятия. Дерево целей сервисной организации. Стратегическое и оперативное планирование организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Планирование как функция управления предприятием</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Организация как функция управления предприятием</p> <p>Организация как функция управления предприятием. Организационные структуры управления и принципы их построения. Факторы, влияющие на формирование организационных структур организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Элементы структуры управления; звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления гостиничным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры гостиничного предприятия. Эффективность организационной структуры.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Организация как функция управления предприятием</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Мотивация как функция управления предприятием</p> <p>Мотивация как функция управления предприятием. Теория иерархии потребностей Маслоу. Теория ERG Альдерфера. Теория приобретенных потребностей МакКлелланда. Теория двух факторов Герцберга. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция партисипативного управления. Методы стимулирования и повышение мотивации персонала. Программы лояльности персонала.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Мотивация как функция управления предприятием</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Контроль как функция управления предприятием</p> <p>Контроль как функция управления предприятием. Виды контроля. Координация и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства. Ключевые принципы системы эффективного контроля. Основные элементы системы внутриорганизационного контроля. Основные подходы к организации системы контроля. Содержание бюрократического контроля. Содержание децентрализованного контроля</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Контроль как функция управления предприятием</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 7: Информация и коммуникации в организации.</p> <p>Коммуникация и информация как взаимосвязанные понятия. Восприятие информации, ожидания и правила интерпретации. Характеристики полезной информации. Автоматизированные информационные системы. Управление информацией. Коммуникация как процесс обмена и понимания информации. Коммуникационные сети и их виды. Управление информационными потоками. Этапы процесса коммуникации. Виды коммуникативных барьеров. Преодоление коммуникативных барьеров.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Информация и коммуникации в организации</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 8: Принятие управленческих решений.</p> <p>Виды управленческих решений. Методы разработки и реализации управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Особенности разработки и реализации управленческих решений предприятий сферы гостеприимства. Индивидуальные стили принятия решений. Эффективность управленческих решений.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Принятие управленческих решений</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 9: Лидерство и власть в организации</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Власть, влияние, лидерство в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Стили руководства. Характеристика основных стилей руководства Теории X и Y. Управленческая решетка Р. Блейка и Дж.Мутон. Методы и стили управления предприятиями сферы гостеприимства. Предложения по совершенствованию стиля руководства менеджера гостиницы.
Практические занятия/самостоятельная работа: Лидерство и власть в организации
Лабораторная работа: -
Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	41	41
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	41	41
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	40	40
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

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

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Основы теории менеджмента	3	2	2	0	5	2
2	Организация как система и объект управления	3	2	2	0	5	2
3	Планирование как функция управления предприятием	3	2	2	0	5	2
4	Организация как функция управления предприятием	3	2	2	0	5	2
5	Мотивация как функция управления предприятием	3	2	2	0	5	2
6	Контроль как функция управления предприятием	3	2	2	0	4	2
7	Информация и коммуникации в организации.	3	2	2	0	4	2
8	Принятие управленческих решений.	3	2	2	0	4	2
9	Лидерство и власть в организации	3	2	2	0	4	2
Итого:			18	18	0	41	18

* 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 3
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	87	87
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	87	87
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	12	12

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* 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	Основы теории менеджмента	3	2	0	0	9	2
2	Организация как система и объект управления	3	0	2	0	9	2
3	Планирование как функция управления предприятием	3	0	0	0	9	2
4	Организация как функция управления предприятием	3	0	0	0	10	2
5	Мотивация как функция управления предприятием	3	0	0	0	10	2
6	Контроль как функция управления предприятием	3	0	2	0	10	2
7	Информация и коммуникации в организации.	3	0	0	0	10	2
8	Принятие управленческих решений.	3	0	0	0	10	2
9	Лидерство и власть в организации	3	0	2	0	10	2
Итого:			2	6	0	87	18

* 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. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/medzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

2. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 442 с. - ISBN 978-5-534-04473-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/strategicheskij-menedzhment-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma-492678>

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. Мотышиной М. С. - Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 282 с. - ISBN 978-5-534-10440-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/medzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-498957>

Дополнительная литература:

1. 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/finansovyuy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-](https://urait.ru/book/finansovyuy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-492678)

hozyaystve-491320

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-predpriyatiya-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 : 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: arh.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. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

9. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

10. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://institutiones.com>. - Текст: электронный

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

12. Hotel.report [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotel.report>. - Текст: электронный

13. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

16. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.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 umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), 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 umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета umeos.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
---------------------	------------	-------	-------	--------

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.О.18 Менеджмент организаций сферы гостеприимства
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

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

Доклады, сообщение / реферат №1

Темы докладов:

1. Процесс оказания услуги размещения как стратегический элемент менеджмента.
2. Производительность и качество услуг как стратегические элементы менеджмента.
3. Персонал гостиничного предприятия как стратегический элемент менеджмента.
4. Продвижение гостиничного продукта на рынок как стратегический элемент менеджмента.
5. Роль планирования в развитии гостиничной индустрии
6. Роль планирования в развитии индустрии питания
7. Роль планирования в развитии транспортной индустрии
8. Роль планирования в развитии индустрии развлечений

Доклады, сообщение / реферат №2

Темы докладов:

1. Ключевые принципы системы эффективного контроля.
2. Основные элементы системы внутриорганизационного контроля.
3. Основные подходы к организации системы контроля.
4. Содержание бюрократического контроля.
5. Содержание децентрализованного контроля.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Темы для обсуждения:

1. Сравнение порядка стимулирования в теориях мотивации X, Y, Z.
2. Сущность содержательных теорий мотивации.
3. Сущность процессуальных теорий мотивации.
4. Элементы взаимодействия в системе мотивации труда на гостиничных предприятиях.
5. Характеристика видов стимулирования труда, применяемых на гостиничных предприятиях.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

Задания для контрольной работы:

Вариант 1.

1. Информация как основа управленческого процесса.
2. Методы разработки и реализации управленческих решений.
3. Формальная и реальная власть в организации.

Вариант 2.

1. Понятие и виды коммуникаций в организации.
2. Процесс принятия управленческих решений.
3. Подходы к проблеме лидерства в организации.

Вариант 3.

1. Коммуникационный процесс.
2. Виды управленческих решений.
3. Способы реализации власти.

Вариант 4.

1. Преграды на пути коммуникации.
2. Особенности разработки и реализации управленческих решений предприятий сферы гостеприимства.
3. Основные виды власти в организации.

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / эссе №1

Вопросы для обсуждения:

1. В чем заключается сущность понятия управленческое решение?
2. Какими чертами должно обладать управленческое решение?
3. Какие существуют стадии рационального управленческого решения?
4. Охарактеризуйте наиболее распространенные индивидуальные стили принятия управленческих решений.

Задание творческого уровня №1

Разделиться на группы. Каждая группа должна:

1. Найти и выписать десять определений менеджмента.
2. В ходе групповой работы на занятии обобщить выбранные определения.
3. Выделить критерии классификации определений.
4. Провести презентацию разработанной классификации.

Задание творческого уровня №2

Разделиться на группы. Каждая группа должна:

1. Охарактеризовать любую известную гостиничную организацию с точки зрения ее организационной структуры управления.
2. Изобразить схему организационной структуры. Раскрыть ее содержание и взаимосвязи между структурными подразделениями.

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. Основные этапы эволюции менеджмента
2. Понятие менеджмента, его сущность и содержание
3. Основные особенности менеджмента в сфере услуг
4. Основные проблемы менеджмента услуг и пути их решения
5. Основные общие функции менеджмента
6. Понятие и виды планирования
7. Этапы процесса планирования
8. Содержание стратегического планирования
9. Содержание тактического планирования
10. Содержание оперативного планирования
11. Понятие организации как процесса деятельности
12. Особенности линейной организационной структуры
13. Особенности функциональной организационной структуры
14. Особенности линейно-функциональной организационной структуры
15. Особенности дивизиональной организационной структуры
16. Особенности проектной организационной структуры
17. Особенности матричной организационной структуры
18. Этапы проектирования организационных структур
19. Формальная и неформальная организация
20. Понятие мотивации в менеджменте
21. Теории «поля» как теории мотивации
22. Внутрличностные (содержательные) теории мотивации
23. Процессуальные теории мотивации
24. Этапы процесса мотивации
25. Четыре основные формы стимулов
26. Взаимосвязь мотива и стимула в управлении
27. Понятие и задачи управленческого контроля
28. Основные принципы управленческого контроля
29. Виды управленческого контроля
30. Основные этапы контрольного цикла
31. Понятие и основные черты управленческого решения
32. Виды управленческих решений
33. Методы принятия управленческих решений
34. Стадии принятия управленческих решений
35. Информация на предприятии, виды ее классификации
36. Категории информации в управлении
37. Понятие коммуникации в организации
38. Основные элементы коммуникационного процесса
39. Виды информационных процессов
40. Преграды на пути коммуникации
41. Понятие лидерства в управлении
42. Формы власти и влияния
43. Стили управления в организации
44. Источники власти в организации.
45. Инструменты власти в организации.
46. Четыре парадокса власти.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

1. Охарактеризуйте содержательные теории мотивации. Приведите примеры.
2. Охарактеризуйте процессуальные теории мотивации. Приведите примеры.
3. Охарактеризуйте социально-психологические теории мотивации. Приведите примеры.
4. Опишите экономические методы управления. Приведите примеры.
5. Укажите, какие угрозы и возможности для организации содержат такие факторы внешней среды, как: демографический спад, конкуренты.
6. Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
7. Охарактеризуйте линейно-штабную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
8. Охарактеризуйте функциональную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
9. Охарактеризуйте линейно-функциональную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
10. Охарактеризуйте матричную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
11. Охарактеризуйте дивизионную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
12. Опишите процесс выявления и анализа проблем деятельности организации. Приведите примеры.
13. Приведите примеры управленческих решений, не соответствующих требованиям: правомочности, своевременности, законности, адресности.
14. Объясните, какой стиль управления целесообразно использовать в данной ситуации: персонал отдела обладает квалификацией, соответствующей уровню решаемой задачи, не нуждается в дополнительном инструктировании.
15. Обоснуйте особенности управления персоналом в клиентоориентированной организации.
16. Опишите современную ситуацию, которая складывается на отечественных предприятиях сервиса с управлением персоналом.
17. Объясните, какие существуют закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями? Приведите примеры.
18. Опишите варианты взаимоотношений человека и группы. Приведите примеры.
19. Опишите правила работы с неформальными группами. Приведите примеры.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

1. Сформулируйте миссию известного Вам гостиничного предприятия. Постройте дерево целей, формулируя цели по 4 направлениям: в области доходов, в области работы с персоналом, в области работы с потребителями, в области социальной ответственности. Декомпозируйте цели на задачи.
2. Объясните, какие методы управленческого воздействия Вы предпримите в следующей ситуации: сотрудник, находящийся в Вашем подчинении постоянно опаздывает на работу.
3. Объясните, какие методы управленческого воздействия Вы предпримите в следующей ситуации: в организации, руководителем которой Вы являетесь, участились конфликты между сотрудниками, что привело к ухудшению социально-психологического климата.
4. Обоснуйте особенности управления персоналом в клиентоориентированной организации. Опишите современную ситуацию, которая складывается на отечественных предприятиях сервиса с управлением персоналом.
5. В гостинице, где вы являетесь топ-менеджером, возник конфликт между администратором и гостем относительно нахождения в номере знакомых гостей в вечернее время. Разработайте механизмы для предупреждения подобных конфликтов.

6. В гостиничном предприятии, где вы являетесь топ-менеджером, возник конфликт: VIP-гость, утверждает, что у него пропал черный пакет с дорогим планшетом, оставленный на полу в номере. В ходе беседы с горничной выяснилось, что пакет лежал на полу около мусорного ведра, горничная посчитала, что это мусор и выбросила. Разработайте механизм решения подобного конфликта.

7. Гостиница, где Вы работаете менеджером, имеет категорию четыре звезды. Гость при заселении в гостиницу попросил, чтобы ему в номер каждое утро приносили завтрак. Администратор принял заявку и предупредил, что услуга платная. Гость отказался платить за услугу. Разработайте механизм решения подобного конфликта.

8. Гостиница, где Вы работаете менеджером, имеет категорию две звезды. Гость при заселении в гостиницу попросил, чтобы ему в номер каждое утро приносили завтрак. Администратор принял заявку и предупредил, что услуга платная. Гость отказался платить за услугу. Разработайте механизм решения подобного конфликта.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»)), сформированные дисциплиной)	УК-3 ОПК-2	Сформированы систематические представления о: основах социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; особенностях поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их интересы в своей деятельности; различных приемах и способах социализации личности и социального взаимодействия; методах социального взаимодействия; основах командообразования; Сформированы систематические представления о: основных функциях управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; знает цели и задачи управления; структуру гостиничного предприятия; основы управления подразделениями и организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
<p>Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)</p>	<p>УК-3 ОПК-2</p>	<p>Сформировано умение: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; предвидеть результаты (последствия) личных действий; применять принципы социального взаимодействия; использовать технологии командообразования;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: опыта участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия; способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; методами социального взаимодействия; методами оценки своих действий; планирования и управления временем; -методами и техникой самоменеджмента.</p> <p>Сформировано умение: использования в своей профессиональной деятельности методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере гостеприимства и общественного питания; умеет осуществлять основные функции управления гостиничной деятельностью; -определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; основными методами и приемами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; координации и осуществления контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>30</p>

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
<p>Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)</p>	<p>УК-3 ОПК-2</p>	<p>Сформировано умение: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами; предвидеть результаты (последствия) личных действий; применять принципы социального взаимодействия; использовать технологии командообразования;</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: опыта участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия; способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; методами социального взаимодействия; методами оценки своих действий; планирования и управления временем; -методами и техникой самоменеджмента.</p> <p>Сформировано умение: использования в своей профессиональной деятельности методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере гостеприимства и общественного питания; умеет осуществлять основные функции управления гостиничной деятельностью; -определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; основными методами и приемами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; координации и осуществления контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>40</p>