

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.13 Эффективность деятельности департаментов организации 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 основах эффективного управления департаментами организации индустрии гостеприимства, формирование знаний студентов о применении методов оценки эффективной деятельности департаментов на гостиничных предприятиях

*Задачи дисциплины:*

овладение теоретическими основами эффективного управления департаментами организации индустрии гостеприимства;

понимание принципов, функций и методологических основ управления департаментами организации индустрии гостеприимства;

изучение методов анализа эффективности деятельности департаментов в организациях индустрии гостеприимства;

освоение специфики оценки эффективности деятельности департаментов применительно к условиям функционирования гостиничных предприятий;

овладение навыками практического применения эффективных методов оценки эффективности деятельности департаментов 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-7 С способен анализировать деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений | ПК-7.1 Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания.   | 33.007<br>Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008<br>Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» |
|   | ПК-7.2 Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов). |  |

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций) | Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)  | Примечание |
|--|---|------------|
|  | ПК-7.3 Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг. |            |

| Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)  | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|---|---|
| ПК-7.1. Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания.   | Сформированы систематические представления о: сборе, обработке и анализе информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; методах оценки эффективности деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса; методах контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; -способах оценки соответствия качества предоставляемых услуг существующим стандартам.  |
| ПК-7.2. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов). | Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; -анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений |

| Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
|--|--|
| ПК-7.3. Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг. | Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания. |

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

| № п/п | Наименование темы дисциплины  | Компетенции | Оценочные средства текущего контроля     |   |  |
|-------|---|-------------|--|---|--|
|       |   |             | ЗНАТЬ                                    | УМЕТЬ   | ВЛАДЕТЬ  |
|       |   |             | ПК-7.1                                   | ПК-7.2  | ПК-7.3   |
| 1     | Гостиничное предприятие как объект хозяйственной деятельности                         | ПК-7        | Доклад, сообщение/<br>Реферат №1<br>(10) | Собеседование, опрос/<br>Контрольная работа №1 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20) |
| 2     | Эмпирические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб         | ПК-7        | Доклад, сообщение/<br>Реферат №1<br>(10) | Собеседование, опрос/<br>Контрольная работа №1 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20) |
| 3     | Аналитические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб        | ПК-7        | Доклад, сообщение/<br>Реферат №2<br>(10) | Собеседование, опрос/<br>Контрольная работа №1 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20) |
| 4     | Оценка эффективности деятельности маркетинговой службы гостиничного предприятия       | ПК-7        | Доклад, сообщение/<br>Реферат №2<br>(10) | Собеседование, опрос/<br>Контрольная работа №2 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20) |
| 5     | Оценка эффективности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия | ПК-7        | Доклад, сообщение/<br>Реферат №2<br>(10) | Собеседование, опрос/<br>Контрольная работа №2 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20) |
| 6     | Оценка эффективности деятельности службы питания в гостиничном предприятии            | ПК-7        | Доклад, сообщение/<br>Реферат №3<br>(10) | Собеседование, опрос/<br>Контрольная работа №2 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20) |
| 7     | Оценка эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия       | ПК-7        | Доклад, сообщение/<br>Реферат №3<br>(10) | Собеседование, опрос/<br>Контрольная работа №3 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20) |

| № п/п                                  | Наименование темы дисциплины  | Компетенции | Оценочные средства текущего контроля |  |  |
|--|---|-------------|--------------------------------------|--|--|
|  |   |             | ЗНАТЬ                                | УМЕТЬ  | ВЛАДЕТЬ  |
|  |   |             | ПК-7.1                               | ПК-7.2   | ПК-7.3   |
| 8                                      | Оценка эффективности деятельности технической службы гостиничного предприятия | ПК-7        | Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10)   | Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10) | Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20) |
| 9                                      | Оценка эффективности деятельности финансовой службы гостиничного предприятия  | ПК-7        | Доклад, сообщение/ Реферат №3 (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> Гостиничное предприятие как объект хозяйственной деятельности<br/> Хозяйственная деятельность предприятия. Гостиничное предприятие как объект хозяйственной деятельности. Понятия эффекта и эффективности. Подходы к определению эффективности хозяйственной деятельности. Основные департаменты (службы) гостиничного предприятия<br/> <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/> Гостиничное предприятие как объект хозяйственной деятельности<br/> <b>Лабораторная работа:</b> -</p>  |  |
| <p><b>Тема 2:</b> Эмпирические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб<br/> Эмпирические методы исследования эффективности предоставляемых услуг. Опросы: формализованные и неформализованные. Прямое наблюдение (регистрация событий их очевидцем). Метод монографического обследования (метод кейс-стадии). Фокус-группы — метод группового интервьюирования или групповой дискуссии.<br/> <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/> Эмпирические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб.<br/> <b>Лабораторная работа:</b> -</p>   |  |
| <p><b>Тема 3:</b> Аналитические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб<br/> Аналитические методы исследования эффективности предоставляемых услуг. Анализ со стороны поставщика гостиничной услуги. Методы исследования эффективности функционирования гостиниц с позиции потребителя. Индекс удовлетворенности. Базовая модель общеевропейского индекса удовлетворенности потребителя (European Customer Satisfaction Index, ECSI). Методики расчета показателя удовлетворенности потребителей. Измерение лояльности потребителей.<br/> <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/> Аналитические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб.<br/> <b>Лабораторная работа:</b> -</p> |  |
| <p><b>Тема 4:</b> Оценка эффективности деятельности маркетинговой службы гостиничного предприятия<br/> Организация маркетинговой службы в гостинице. Управление маркетинговой службой в гостинице. Основные подходы к оценке эффективности работы маркетинговой службы. Система оценки удовлетворенности клиента. Показатели эффективности работы маркетинговой службы. Пути повышения эффективности деятельности маркетинговой службы гостиничных предприятий<br/> <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/> Оценка эффективности деятельности маркетинговой службы гостиничного предприятия.<br/> <b>Лабораторная работа:</b> -</p>   |  |
| <p><b>Тема 5:</b> Оценка эффективности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия<br/> Организация службы приема и размещения в гостинице. Управление службой приема и размещения в гостинице. Основные подходы к оценке эффективности работы службы приема и размещения. Система оценки удовлетворенности клиента. Показатели эффективности работы службы приема и размещения. Пути повышения эффективности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.<br/> <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/> Оценка эффективности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия<br/> <b>Лабораторная работа:</b> -</p>  |  |
| <p><b>Тема 6:</b> Оценка эффективности деятельности службы питания в гостиничном пред-приятии</p>  |  |

| <b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>  |  |
|--|--|
| <p>Организация службы питания в гостинице. Управление службой питания в гостинице. Основные подходы к оценке эффективности работы службы питания. Система оценки удовлетворенности клиента. Показатели эффективности работы службы питания. Пути повышения эффективности деятельности службы питания в гостиничных предприятиях.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Оценка эффективности деятельности службы питания в гостиничном предприятии</p> <p><b>Лабораторная работа:-</b></p>   |  |
| <p><b>Тема 7:</b> Оценка эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия</p> <p>Организация хозяйственной службы в гостинице. Управление хозяйственной службой в гостинице. Основные подходы к оценке эффективности работы хозяйственной службы. Система оценки удовлетворенности клиента. Показатели эффективности работы хозяйственной службы. Пути повышения эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничных предприятий.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Оценка эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия</p> <p><b>Лабораторная работа:-</b></p> |  |
| <p><b>Тема 8:</b> Оценка эффективности деятельности технической службы гостиничного предприятия</p> <p>Организация технической службы в гостинице. Управление технической службой в гостинице. Основные подходы к оценке эффективности работы технической службы. Система оценки удовлетворенности клиента. Показатели эффективности работы технической службы. Пути повышения эффективности деятельности технической службы гостиничных предприятий.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Оценка эффективности деятельности технической службы гостиничного предприятия</p> <p><b>Лабораторная работа:-</b></p>               |  |
| <p><b>Тема 9:</b> Оценка эффективности деятельности финансовой службы гостиничного предприятия</p> <p>Организация финансовой службы в гостинице. Управление финансовой службой в гостинице. Основные подходы к оценке эффективности работы финансовой службы. Система оценки удовлетворенности клиента. Показатели эффективности работы финансовой службы. Пути повышения эффективности деятельности финансовой службы гостиничных предприятий.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Оценка эффективности деятельности финансовой службы гостиничного предприятия</p> <p><b>Лабораторная работа:-</b></p>                      |  |
| <p><b>Курсовая работа:</b><br/>не предусмотрено учебным планом</p>   |  |

### Очная форма обучения

| Вид учебной работы                               | Всего часов | Семестр 7 |
|--|-------------|-----------|
| Аудиторные занятия (АЗ):                         | 54          | 54        |
| Лекционные занятия (Лек)                         | 18          | 18        |
| Лабораторные занятия (Лаб)                       | 0           | 0         |
| Практические занятия (Пр)                        | 36          | 36        |
| Самостоятельная работа студента (СР)             | 49          | 49        |
| Курсовая работа                                  | 0           | 0         |
| Другие виды самостоятельной работы*              | 49          | 49        |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)            | 5           | 5         |
| Контактная работа (КоР)                          | 59          | 59        |
| Форма промежуточной аттестации                   | 0           | Экзамен   |
| Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР) | 36          | 36        |
| Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ          | 144/4       | 144/4     |

\* 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 | Гостиничное предприятие как объект хозяйственной деятельности                 | 7            | 2                                       | 4  | 0   | 6  | 4                       |
| 2 | Эмпирические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб | 7            | 2                                       | 4  | 0   | 6  | 4                       |

| № | Наименование темы дисциплины  | Семестр/<br>Курс | Количество учебных часов                |    |     |    | Практическая подготовка |
|---|---|------------------|---|----|-----|----|-------------------------|
|   |   |                  | В том числе по видам аудиторных занятий |    |     | СР |                         |
|   |   |                  | Лек                                     | Пр | Лаб |    |                         |
| 3 | Аналитические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб        | 7                | 2                                       | 4  | 0   | 6  | 4                       |
| 4 | Оценка эффективности деятельности маркетинговой службы гостиничного предприятия       | 7                | 2                                       | 4  | 0   | 6  | 4                       |
| 5 | Оценка эффективности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия | 7                | 2                                       | 4  | 0   | 6  | 4                       |
| 6 | Оценка эффективности деятельности службы питания в гостиничном пред-приятии           | 7                | 2                                       | 4  | 0   | 6  | 4                       |
| 7 | Оценка эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия       | 7                | 2                                       | 4  | 0   | 6  | 4                       |
| 8 | Оценка эффективности деятельности технической службы гостиничного предприятия         | 7                | 2                                       | 4  | 0   | 4  | 4                       |
| 9 | Оценка эффективности деятельности финансовой службы гостиничного предприятия          | 7                | 2                                       | 4  | 0   | 3  | 4                       |
|   |   | Итого:           | 18                                      | 36 | 0   | 49 | 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):                                       | 10          | 10        |
| Лекционные занятия (Лек)                                       | 4           | 4         |
| Лабораторные занятия (Лаб)                                     | 0           | 0         |
| Практические занятия (Пр)                                      | 6           | 6         |
| Самостоятельная работа студента (СР)                           | 119         | 119       |
| Курсовая работа  | 0           | 0         |
| Другие виды самостоятельной работы*                            | 119         | 119       |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                          | 6           | 6         |
| 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                        | 144/4       | 144/4     |

\* Подготовка к аудиторным занятиям

| № | Наименование темы дисциплины  | Семестр/<br>Курс | Количество учебных часов                |    |     |    | Практическая подготовка |
|---|---|------------------|---|----|-----|----|-------------------------|
|   |   |                  | В том числе по видам аудиторных занятий |    |     | СР |                         |
|   |   |                  | Лек                                     | Пр | Лаб |    |                         |
| 1 | Гостиничное предприятие как объект хозяйственной деятельности                         | 8                | 2                                       | 0  | 0   | 9  | 4                       |
| 2 | Эмпирические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб         | 8                | 0                                       | 2  | 0   | 14 | 4                       |
| 3 | Аналитические методы исследования эффективности деятельности гостиничных служб        | 8                | 0                                       | 0  | 0   | 14 | 4                       |
| 4 | Оценка эффективности деятельности маркетинговой службы гостиничного предприятия       | 8                | 0                                       | 0  | 0   | 14 | 4                       |
| 5 | Оценка эффективности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия | 8                | 0                                       | 2  | 0   | 14 | 4                       |
| 6 | Оценка эффективности деятельности службы питания в гостиничном пред-приятии           | 8                | 0                                       | 0  | 0   | 14 | 4                       |
| 7 | Оценка эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия       | 8                | 2                                       | 0  | 0   | 14 | 4                       |
| 8 | Оценка эффективности деятельности технической службы гостиничного предприятия         | 8                | 0                                       | 0  | 0   | 14 | 4                       |

| №      | Наименование темы дисциплины   | Семестр/<br>Курс | Количество учебных часов                   |    |     |     | Практическая<br>подготовка |
|--------|--|------------------|--|----|-----|-----|----------------------------|
|        |  |                  | В том числе по видам<br>аудиторных занятий |    |     | СР  |                            |
|        |  |                  | Лек  | Пр | Лаб |     |                            |
| 9      | Оценка эффективности деятельности финансовой службы гостиничного предприятия | 8                | 0  | 2  | 0   | 12  | 4                          |
| Итого: |  |                  | 4  | 6  | 0   | 119 | 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. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

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. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. Учебник и практикум для вузов / Ефремова М. В. - Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет имени Н.И. Лобачевского (г. Нижний Новгород), 2022 г. - 350 с. - ISBN 978-5-534-12253-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-495766>

2. МЕНЕДЖМЕНТ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Староверова К. О. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 269 с. - ISBN 978-5-534-09017-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-effektivnost-upravleniya-491290>

3. УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ. Учебник для вузов / Пурлик В. М. - Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2022 г. - 207 с. - ISBN 978-5-534-12817-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-effektivnostyu-deyatelnosti-organizacii-496363>

#### 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: [arh.neicon.ru](http://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. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный
9. Hotel.report [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotel.report>. - Текст: электронный
10. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://institutions.com>. - Текст: электронный
11. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный
12. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный
13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
14. Министерство финансов Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://minfin.gov.ru/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. 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 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 [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

3. 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

## 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**

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

Темы докладов:

1. Гостиничное предприятие как объект хозяйственной деятельности.
2. Понятия эффекта и эффективности.
3. Подходы к определению эффективности хозяйственной деятельности.
4. Основные департаменты (службы) гостиничного предприятия.

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

Темы докладов:

1. Эмпирические методы исследования: опросы формализованные и неформализованные.
2. Эмпирические методы исследования: прямое наблюдение (регистрация событий их очевидцем).
3. Эмпирические методы исследования: метод монографического обследования (метод кейс-стадии).
4. Эмпирические методы исследования: фокус-группы — метод группового интервьюирования или групповой дискуссии.

#### **Доклады, сообщение / Реферат №3**

Темы докладов:

1. Аналитические методы исследования: анализ со стороны поставщика гостиничной услуги.
2. Аналитические методы исследования: методы исследования эффективности функционирования гостиниц с позиции потребителя.
3. Аналитические методы исследования: индекс удовлетворенности.
4. Базовая модель общеевропейского индекса удовлетворенности потребителя (European Customer Satisfaction Index, ECSI).
5. Методики расчета показателя удовлетворенности потребителей.
6. Измерение лояльности потребителей.

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

Задания для контрольной работы:

*Вариант 1*

Организация службы питания в гостинице.

Основные подходы к оценке эффективности работы службы питания.

Показатели эффективности работы службы питания.

*Вариант 2*

Управление службой питания в гостинице.

Система оценки удовлетворенности клиента.

Пути повышения эффективности деятельности службы питания в гостиничных предприятиях.

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

*Вариант 3*

Организация хозяйственной службы в гостинице.

Основные подходы к оценке эффективности работы хозяйственной службы.

Показатели эффективности работы хозяйственной службы.

#### **Вариант 4**

Управление хозяйственной службой в гостинице.

Система оценки удовлетворенности клиента.

Пути повышения эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничных предприятий.

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

Задания для контрольной работы:

#### **Вариант 1**

Организация технической службы в гостинице.

Основные подходы к оценке эффективности работы технической службы.

Показатели эффективности работы технической службы.

#### **Вариант 2**

Управление технической службой в гостинице.

Система оценки удовлетворенности клиента.

Пути повышения эффективности деятельности технической службы гостиничных предприятий.

#### **Вариант 3**

Организация финансовой службы в гостинице.

Основные подходы к оценке эффективности работы финансовой службы.

Показатели эффективности работы финансовой службы.

#### **Вариант 4**

Управление финансовой службой в гостинице.

Система оценки удовлетворенности клиента.

Пути повышения эффективности деятельности финансовой службы гостиничных предприятий.

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

Деловая игра «Маркетинговая служба гостиницы»

#### **Цели игры:**

Оценка эффективности работы маркетинговой службы в гостинице.

#### **Условия проведения деловой игры.**

Учебная группа разбивается на две команды (с учетом интересов участников). Первая команда выступает как разработчик мероприятий в рамках деятельности маркетинговой службы в гостинице. Вторая игровая команда проводит оценку эффективности предложенных мероприятий.

Участники до начала игры и её хода изучают литературу, анализируют необходимую информацию и интерпретируют полученные результаты, в соответствии со сценарием игры, принимают участие в различных моделируемых ситуациях.

По окончании каждого этапа игры игровые команды докладывают о результатах групповой работы. На заключительном этапе игры оценивается работа каждой игровой команды.

#### **Функции руководителя деловой игры.**

Руководитель исполняет роль эксперта. Руководитель должен ознакомить участников с условиями и этапами деловой игры. Он ведет арбитраж, осуществляет контроль времени выполнения отдельных этапов игры, оценивает работу игровых команд. Руководитель не должен навязывать свое мнение и подавлять инициативу разработчиков, его суждения должны носить рекомендательный характер.

#### **Порядок проведения деловой игры.**

В ходе деловой игры участники выполняют функции разработчиков и оценщиков мероприятий в рамках деятельности маркетинговой службы в гостинице. Вид деятельности и организационно-

правовая форма выбираются игровыми командами самостоятельно. При выборе вида деятельности предполагается, что у игровой команды достаточно средств и возможностей для открытия любого бизнеса. В ходе игры все условия макро- и микросреды должны соответствовать реалиям настоящего времени.

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

Деловая игра «Служба приема и размещения в гостинице»

*Цели игры:*

Оценка эффективности работы службы приема и размещения в гостинице.

*Условия проведения деловой игры.*

Учебная группа разбивается на две команды (с учетом интересов участников). Первая команда выступает как разработчик мероприятий в рамках деятельности службы приема и размещения в гостинице. Вторая игровая команда проводит оценку эффективности предложенных мероприятий.

Участники до начала игры и её хода изучают литературу, анализируют необходимую информацию и интерпретируют полученные результаты, в соответствии со сценарием игры, принимают участие в различных моделируемых ситуациях.

По окончании каждого этапа игры игровые команды докладывают о результатах групповой работы. На заключительном этапе игры оценивается работа каждой игровой команды.

*Функции руководителя деловой игры.*

Руководитель исполняет роль эксперта. Руководитель должен ознакомить участников с условиями и этапами деловой игры. Он ведет арбитраж, осуществляет контроль времени выполнения отдельных этапов игры, оценивает работу игровых команд. Руководитель не должен навязывать свое мнение и подавлять инициативу разработчиков, его суждения должны носить рекомендательный характер.

*Порядок проведения деловой игры.*

В ходе деловой игры участники выполняют функции разработчиков и оценщиков мероприятий в рамках деятельности службы приема и размещения в гостинице. Вид деятельности и организационно-правовая форма выбираются игровыми командами самостоятельно. При выборе вида деятельности предполагается, что у игровой команды достаточно средств и возможностей для открытия любого бизнеса. В ходе игры все условия макро- и микросреды должны соответствовать реалиям настоящего времени.

## **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. Базовая модель общеевропейского индекса удовлетворенности потребителя (European Customer Satisfaction Index, ECSI).
2. Методики расчета показателя удовлетворенности потребителей.
3. Измерение лояльности потребителей.
4. Организация маркетинговой службы в гостинице.
5. Основные подходы к оценке эффективности работы маркетинговой службы.
6. Показатели эффективности работы маркетинговой службы.

7. Пути повышения эффективности деятельности маркетинговой службы гостиничных предприятий.
8. Организация службы приема и размещения в гостинице.
9. Основные подходы к оценке эффективности работы службы приема и размещения.
10. Показатели эффективности работы службы приема и размещения.
11. Пути повышения эффективности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.
12. Организация службы питания в гостинице.
13. Основные подходы к оценке эффективности работы службы питания.
14. Показатели эффективности работы службы питания.
15. Пути повышения эффективности деятельности службы питания в гостиничных предприятиях.
16. Организация хозяйственной службы в гостинице.
17. Основные подходы к оценке эффективности работы хозяйственной службы.
18. Показатели эффективности работы хозяйственной службы.
19. Пути повышения эффективности деятельности хозяйственной службы гостиничных предприятий.
20. Организация технической службы в гостинице.
21. Основные подходы к оценке эффективности работы технической службы.
22. Показатели эффективности работы технической службы.
23. Пути повышения эффективности деятельности технической службы гостиничных предприятий.
24. Организация финансовой службы в гостинице.
25. Основные подходы к оценке эффективности работы финансовой службы.
26. Показатели эффективности работы финансовой службы.
27. Пути повышения эффективности деятельности финансовой службы гостиничных предприятий.

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

1. Опишите экономический и социальный результат гостиничного комплекса.
2. Перечислите источники и факторы повышения экономической эффективности гостиничного комплекса.
3. Перечислите источники и факторы повышения экономической эффективности предприятия питания.
4. Раскройте сущность понятия «экономическая среда функционирования гостиничного комплекса» и расскажите о факторах, влияющих на нее.
5. Раскройте сущность понятия «производительность труда» и приведите примеры методики расчета ее показателей.
6. Составьте схему классификации планов, применяемых на предприятиях питания.
7. Перечислите основные подходы к оценке эффективности работы хозяйственной службы.
8. Перечислите основные подходы к оценке эффективности работы технической службы.
9. Перечислите основные подходы к оценке эффективности работы финансовой службы.
10. Перечислите основные подходы к оценке эффективности работы службы приема и размещения.
11. Перечислите основные подходы к оценке эффективности работы службы питания.
12. Перечислите основные подходы к оценке эффективности работы маркетинговой службы.

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

#### *Задание 1*

На примере гостиничного предприятия оценить эффективность деятельности его маркетинговой

службы. Сделать выводы, разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности данной службы.

*Задание 2*

На примере гостиничного предприятия оценить эффективность деятельности службы приема и размещения. Сделать выводы, разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности данной службы.

*Задание 3*

На примере гостиничного предприятия оценить эффективность деятельности службы питания. Сделать выводы, разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности данной службы.

*Задание 4*

На примере гостиничного предприятия оценить эффективность деятельности его хозяйственной службы. Сделать выводы, разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности данной службы.

*Задание 5*

На примере гостиничного предприятия оценить эффективность деятельности его технической службы. Сделать выводы, разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности данной службы.

*Задание 6*

На примере гостиничного предприятия оценить эффективность деятельности его финансовой службы. Сделать выводы, разработать рекомендации по повышению эффективности деятельности данной службы.

| Раздел билета  | Компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине   | Количество баллов |
|--|-------------|---|-------------------|
| Вопрос №1<br>Теоретический вопрос<br>(проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)  | ПК-7        | Сформированы систематические представления о: сборе, обработке и анализе информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; методах оценки эффективности деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса; методах контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; -способах оценки соответствия качества предоставляемых услуг существующим стандартам.  | 30                |
| Вопрос №2<br>Практическое задание<br>(проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной) | ПК-7        | Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; -анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений<br>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания. | 30                |

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.13 Эффективность деятельности департаментов организации сферы гостеприимства

Форма обучения: очная, заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

| Раздел билета  | Компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине   | Количество баллов |
|--|-------------|---|-------------------|
| Вопрос №3<br>Практическое задание<br>(проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной) | ПК-7        | Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; -анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений<br>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания. | 40                |