



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

Климов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.08 Менеджмент в сфере сервиса

Направление подготовки: 43.03.01 *Сервис*

Направленность (профиль): *Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе*

Квалификация (степень): *бакалавр*

Форма обучения: *очная*

Институт: истории и культуры

Кафедра: кафедра туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	III		
Семестр/триместр	5,6		

Лекции	44		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	62		
в т. ч. практическая подготовка	6		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Экзамен-0,3 Экзамен-0,3		
Контроль	18		
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	235,4		

Всего часов: 360

Трудоемкость: 10 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

Старший преподаватель кафедры Т и ГД Карасева Г.Ю.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины:

- формирование способности определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- формирование способности использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение современных теоретических, методологических и практических подходов к организации и осуществлению управленческой деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
- изучение и овладение навыками применения современных методов и подходов в управлении предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;
- формирование умений эффективного использования инструментария современного менеджмента на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса;
- выработка компетенций, необходимых для выполнения функций менеджера с учетом специфики деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Знать: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует	Знает: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми взаимодействует в организации гостиничного и ресторанного бизнеса
	Уметь: - определять свою роль в команде; - устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата	Умеет: - определять свою роль в команде - устанавливать разные виды коммуникации в организации гостиничного и ресторанного бизнеса - оценивать последствия личных действий
	Владеть: навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	Владеет: -навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды в организации гостиничного и ресторанного бизнеса

ОПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы сервиса; - особенности управления подразделениями сервисных организаций; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и задачи управления структурными подразделениями организации гостиничного и ресторанного бизнеса - особенности управления подразделениями сервисных организаций; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений организации гостиничного и ресторанного бизнеса
	<p>Уметь:</p> <p>определять цели и задачи управления структурными подразделениями сервисных организаций;</p> <p>грамотно использовать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -определять цели и задачи управления структурными подразделениями сервисных организации гостиничного и ресторанного бизнеса -грамотно использовать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности структурных подразделений организации гостиничного и ресторанного бизнеса
	<p>Владеть:</p> <p>навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организаций сферы сервиса</p>	<p>Владеет:</p> <p>-навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организации гостиничного и ресторанного бизнеса</p>
ПКС-1	<p>Знать:</p> <p>цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p>	<p>Знает:</p> <p>цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p>
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания
	<p>Владеть:</p> <p>навыками организации оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Владеет:</p> <p>навыками организации оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>
ПКС-4	<p>Знать:</p> <p>теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов</p>	<p>Знает:</p> <p>теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов</p>

	процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания	процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания
	Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания.	Умеет: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы; внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания.
	Владеть: навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Владеет: навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Теоретические основы гостиничного и ресторанного менеджмента	28	4	4	0	20
2.	Тема 2. Разработка и реализация управленческих решений	32	4	8	0	20
3.	Тема 3. Функции гостиничного менеджмента	21	2	4	0	15
4.	Тема 4. Стратегия и тактика гостиниц и иных средств Размещения и предприятий общественного питания	37	6	16	0	15
5.	Тема 5. Организационные структуры управления в гостиницах и иных	16,7	2	4	0	10,7

	средствах размещения и на предприятиях общественного питания					
	<i>Форма отчетности Экзамен</i>	0,3	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	9	-	-	-	-
	<i>Итого за 5 семестр</i>	144	18	36		80,7
1.	Тема 6. Методы и стили управления в гостиницах и иных средствах размещения и на предприятиях общественного питания	56	8	8	0	40
2.	Тема 7. Особенности функциональных видов менеджмента в гостиницах и иных средствах размещения и на предприятиях общественного питания	76	8	8	0	60
3.	Тема 8. Эффективность гостиничного менеджмента. Менеджмент предприятия общественного питания.	74,7	10	10	0	54,7
	<i>Форма отчетности Экзамен</i>	0,3	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	9	-	-	-	-
	<i>Итого за 6 семестр</i>	216	26	26	0	154,7
	в т.ч. практическая подготовка	6	-	-	-	-
	ИТОГО:	360	44	62	0	235,4

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы.

Типовой вариант контрольной работы

1. Установите верную последовательность процесса управления:

- а) цели организации;
- б) стратегия организации;

- в) миссия организации;
- г) организационная структура управления организацией;
- д) бизнес-процессы предприятия.

2. В соответствии с концепцией «управление персоналом»:

- а) человек – главный субъект организации;
- б) человек – особый объект управления;
- в) человек не может рассматриваться как «ресурс»;
- г) все ответы верны.

3. Контракт на управление гостиницей обычно заключают:

- а) на один месяц;
- б) на один год;
- в) на 1,5 года;
- г) на 3 года;
- д) на 5 лет.

4. Достижение конкурентных преимуществ сетевых гостиниц достигается за счет:

- а) централизованных закупок продуктов и товаров;
- б) особенностей месторасположения гостиницы;
- в) единого центра отбора и подготовки кадров;
- г) уникальности сервиса.

5. В структуре типовых франчайзинговых платежей европейских гостиниц выделяют:

- а) роялти;
- б) вступительный взнос + роялти;
- в) ежегодные взносы на маркетинг, продвижение + плата за подключение к системе бронирования;
- г) нет правильного ответа.

6. Установите соответствие:

Вид структуры управления	Суть структуры управления
А. Линейная организационная структура:	а) характеризуется сочетанием централизованной координации с децентрализованным управлением; позволяет обеспечить более тесную связь производителя с потребителем и быстрое реагирование фирмы на изменения во внешней среде;
Б. Линейно-функциональная (штабная) структура:	б) предполагает, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный большими полномочиями и осуществляющий все функции

	управления;
В. Дивизиональная структура:	в) отличается тем, что всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив;
Г. Функциональная организационная структура:	г) характеризуется тем, что общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию.

7. Установите соответствие:

Уровень менеджмента	Полномочия менеджмента
А. Высшее звено управления организацией (top management):	а) несет ответственность за доведение конкретных заданий до непосредственных исполнителей;
Б. Среднее звено (middle management):	б) обеспечивает реализацию политики функционирования организации, контроль выполнения задач и функций;
В. Низшее звено управления (sole management):	в) обеспечивает интересы и потребности владельцев акций, определяет цели и политику организации;

8. Установите соответствие понятий и определений:

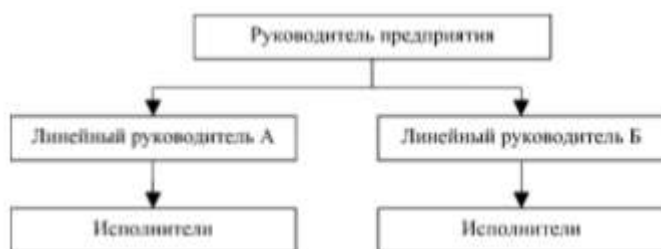
А. Самоменеджмент	а) система взаимосвязанных мероприятий по управлению собой и своим временем (управление временем, управление финансами, управление коммуникациями, управление рабочим пространством - организация рабочего места
Б. Менеджмент качества	б) всестороннее и фундаментальное правило или вера для продвижения и действий организации, нацеленной на долгосрочное, непрерывное повышение эффективности, сосредоточенной на потребителях при учете потребностей всех других

	заинтересованных сторон.
В. Принцип менеджмента качества	в) представляет собой скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству продукта.

9. Установите соответствие понятий и определений:

А. Власть	а) возможность и способность навязать свою волю, воздействовать на деятельность и поведение других людей даже вопреки их сопротивлению.
Б. Влияние	б) такое поведение одного индивида, которое вносит изменение в поведение второго.
В. Лидерство	в) процесс, при котором личность с особыми качествами оказывает влияние на других членов группы с целью достижения целей группы или организации; здесь подчеркивается значимость личностных характеристик лидера.

10. Определить вид организационной структуры управления, характерные черты, преимущества и недостатки.



Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к экзамену (5 семестр, очная форма обучения)

1. Этапы развития менеджмента.
2. Современные подходы к менеджменту: системный, процессный, ситуационный подходы в менеджменте.
3. Приведите примеры использования достижений научных школ и подходов в индустрии гостеприимства.
4. В чем состоят особенности управления в сфере услуг.
5. Охарактеризуйте понятие «функция менеджмента» и их виды.
6. В чем состоят особенности реализации функции планирования в гостиничном менеджменте?

7. Понятия «мотив» и «стимул».
8. Показатели премирования и другие стимулы должны присутствовать в программе стимулирования работников гостиничного предприятия.
9. Дайте определение миссии. Каковы ее основные аспекты и назначение? Приведите пример миссии гостиницы.
10. Назовите виды целей. Какие требования выдвигаются к формулированию целей гостиницы? Приведите пример целей гостиницы/предприятия общественного питания.
11. Особенности реализации функции мотивации в гостиничном менеджменте
12. Охарактеризуйте линейную структуру управления.
13. Что собой представляет стратегия? Какие стратегии развития существуют?
14. Дайте определение тактики. Какие варианты тактических решений можно представить в гостиничном бизнесе? Раскройте каждый вариант как можно более подробно.
15. Какие факторы оказывают влияние на формирование организационной структуры гостиницы?
16. Дайте определение понятия «элементы организационной структуры».
17. Какие достоинства и недостатки присущи организационным структурам каждого вида?
18. Охарактеризуйте функциональную структуру управления.
19. Охарактеризуйте линейно-функциональную структуру управления.
20. Раскройте содержание «линейно-штабной» структуры управления.
21. Охарактеризуйте дивизионную структуру управления.
22. Охарактеризуйте матричную структуру управления.

Вопросы к экзамену (6 семестр, очная форма обучения)

1. Дайте определение стиля руководства. Какие стили и как применяются в гостиничном менеджменте?
2. Как стиль руководства взаимодействует с процессом принятия решений?
3. Какие формы и источники проявления власти характерны для гостиницы?
4. Сформулируйте официальное определение качества по ГОСТ ISO 9000-2011.
5. Что собой представляет «удовлетворенность потребителей»?
6. Сформулируйте восемь принципов менеджмента качества.
7. Дайте определение термина «система качества» по ГОСТ ISO 9000-2011.
8. Перечислите базовые стандарты, содержащие положения, касающиеся удовлетворенности потребителей.
9. Дайте определение процессу управления.
10. Процессы управления и его функций.
11. Взаимосвязь задач управления, функций и результатов их действия.
12. Перечислите и охарактеризуйте виды управленческих работ для туристских организаций.

13. Сформулируйте определение целей организации и конкретизируйте их примерами.
14. Концепция предприятия. Чем концепция отличается от миссии и целей организации?
15. Стратегическое и текущие планирование.
16. Перечислите требования, предъявляемые к эффективной реализации функции контроля.
17. В какой последовательности осуществляются действия (этапы) по разработке и внедрению системы менеджмента качества?
18. Перечислите процессы гостиничного предприятия, связанные с правилами поведения, обработкой жалоб и разрешением спорных вопросов.
19. Что собой представляет самоорганизация? Назовите основные этапы ее развития у менеджера.
20. Какие ограничения и ключевые навыки характерны для самоменеджмента?
21. Какие основные показатели характеризуют эффективность деятельности гостиницы?
22. Какие основные составляющие определяют эффективность управленческого решения в гостинице/предприятии общественного питания?

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488108> (дата обращения: 01.09.2021).
2. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471510> (дата обращения: 01.09.2021).

4.2. Дополнительная литература

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474704> (дата обращения: 01.09.2021).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.tophotels.ru	TopHotels (ведущий сайт об отелях на русском языке)	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	http://www.all-hotels.ru	Все отели России	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	http://www.booking.com	Booking.com	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4.	http://www.new-hotel.ru	New Hotel. Индустрия гостеприимства	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.