

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан естественно-географического  
факультета



Жеглов С.В.  
«30» августа 2018 г.

Рабочая программа по дисциплине  
«Гостиничный менеджмент»

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки - 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки – гостиничная деятельность

Форма обучения – очная

Срок освоения ООП – нормативный (4 года)

Факультет – естественно-географический

Кафедра – экономической и социальной географии и туризма

Рязань 2018

## ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент» являются овладение компетенциями и базовыми представлениями об основах менеджмента в индустрии туризма и гостеприимства, принципами и функциями менеджмента гостиничного предприятия, а также организации и методами реализации управленческой деятельности условиях рынка гостиничных услуг.

### 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1 Учебная дисциплина «Гостиничный менеджмент» относится к дисциплинам базовой части (Б1.Б15).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Сервисная деятельность;
- Маркетинг гостиничного предприятия.

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной

- Технология продаж в гостиничном бизнесе;
- Экономика гостиничного предприятия.

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	ОК-3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	<p>понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию гостиничных организаций; особенности и состав гостиничного продукта и его составных элементов; особенности гостиничной индустрии и структура управления гостиничной индустрии; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям гостиничного предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера</p>	<p>уметь применять понятийно-категориальный аппарат науки; характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению индустрией туризма и гостеприимства; анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничного продукта; описывать подходы к классификации гостиничных предприятий; описывать цели и требования к целям гостиничного предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера</p>	<p>навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления гостиничной индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры гостиничного продукта; навыками классификации гостиничных предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям гостиничного предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру</p>
2	ОПК-2	Способность организовать работу исполнителей	<p>функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления гостиничного предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма и</p>	<p>характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия;</p>	<p>навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля</p>

			<p>гостеприимства; факторы внешней среды, влияющие на предприятие гостиничной индустрии; типы туристов; особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления; методы управления в менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения</p>	<p>анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам гостиничных организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска</p>	<p>профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства; навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия; навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме и гостеприимстве; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам гостиничных предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания гостиничного предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта</p>
3	ПК-5	<p>Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по</p>	<p>понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; понятие, функции и концепции управления персоналом гостиничного предприятия; понятия</p>	<p>описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия;</p>	<p>навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала гостиничного предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций,</p>

		<p>подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p>и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма и гостеприимства; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии</p>	<p>описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма и гостеприимства, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала</p>	<p>положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на гостиничном предприятии; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиничных предприятий; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничного предприятия; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное</p>
--	--	--	---	--	---

					влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала
--	--	--	--	--	---

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Гостиничный менеджмент					
Цель дисциплины	овладение компетенциями и базовыми представлениями об основах менеджмента в индустрии гостеприимства, принципами и функциями менеджмента в гостиничном предприятии, а также организации и методами реализации управленческой деятельности условиях рынка гостиничных услуг				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	Знать: понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию гостиничных организаций; особенности и состав гостиничного продукта и его составных элементов; особенности гостиничной индустрии и структура управления гостиничной индустрии; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям гостиничного предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера; категориальный аппарат науки; уметь: характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению индустрией туризма и гостеприимства; анализировать систему	Тестирование Собеседование по лабораторной работе. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации	Тест Лабораторная работа Реферат-презентация Экзамен	<p style="text-align: center;"><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <p>понятийно-терминологический аппарат науки; основные концепции и теории изучаемой дисциплины; составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию гостиничных организаций; особенности и состав гостиничного продукта и его составных элементов; особенности гостиничной индустрии и структура управления гостиничной индустрии; функции менеджмента; системы менеджмента в разных странах мира; понятие и признаки организации; цели и требования к целям гостиничного предприятия; содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; виды планов, методы их разработки и способы планирования; модель современного менеджера</p> <p style="text-align: center;"><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>категориальный аппарат науки; характеризовать основные концепции и теории дисциплины; анализировать подходы к управлению индустрией туризма и гостеприимства;</p>

		<p>менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничного продукта; описывать подходы к классификации гостиничных предприятий; описывать цели и требования к целям гостиничного предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера;</p> <p>Владеть: навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления гостиничной индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры гостиничного продукта; навыками классификации гостиничных предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям гостиничного предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру</p>			<p>анализировать систему менеджмента в разных странах мира; описывать признаки организации; анализировать особенности гостиничного продукта; описывать подходы к классификации гостиничных предприятий; описывать цели и требования к целям гостиничного предприятия; описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии; описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования; описывать модель современного менеджера; навыками применения понятийно-категориального аппарата науки; навыками характеристики основных концепции и теорий науки; навыками построения структуры управления гостиничной индустрией; навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира; навыками характеристики признаков предприятия; навыками характеристики особенностей и структуры гостиничного продукта; навыками классификации гостиничных предприятий; навыками характеристики целей и требований к целям гостиничного предприятия; навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии; навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования; характеризовать качества, присущие современному менеджеру</p>
--	--	---	--	--	---

**Общепрофессиональные компетенции:**

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-2	Способность организовать работу исполнителей	Знать: функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления гостиничного предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма и гостеприимства; факторы внешней среды, влияющие на предприятие гостиничной индустрии; типы туристов; особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления; методы управления в	Тестирование Собеседование по лабораторной работе. Работа с учебной и научной литературой,	Тест Лабораторная работа Реферат-презентация Экзамен	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> функции и этапы менеджмента; организационную структуру управления гостиничного предприятия; внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма и гостеприимства; факторы внешней среды, влияющие на предприятие гостиничной индустрии; типы туристов; особенности индустрии туризма и гостеприимства как

		<p>менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения;</p> <p>Уметь: характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам гостиничных организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска;</p> <p>Владеть: навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства; навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия; навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме и гостеприимстве; основами планирования, организации, мотивации и контроля</p>	<p>материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.</p>		<p>объекта управления; методы управления в менеджменте; значение менеджеров в организации; квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; концепцию жизненного цикла продукта; понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения</p> <p style="text-align: center;"><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; описывать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве; описывать методы управления в менеджменте; анализировать квалификационные требования к менеджерам гостиничных организаций; уметь определять значение менеджеров для организации; описывать типы туристов; подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; описывать концепцию жизненного цикла продукта; описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска; навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска; навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства; навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия; навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме и гостеприимстве; основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли</p>
--	--	--	--	--	---



		деятельностью организации и ее социальной системы; навыками характеристики роли менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам гостиничных предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания гостиничного предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта.			менеджера в организации; навыками составления квалификационных требований к менеджерам гостиничных предприятий; навыками характеристики методов управления в менеджменте; навыками характеристики типов туристов, навыками описания гостиничного предложения; навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом; навыками характеристики жизненного цикла продукта
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-5	Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Знать: понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; понятие, функции и концепции управления персоналом гостиничного предприятия; понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма и гостеприимства; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии; Уметь: описывать понятия «мотивация»,	Тестирование Собеседование по лабораторной работе. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.	Тест Лабораторная работа Реферат-презентация Экзамен	<b>ПОРОГОВЫЙ</b> понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; понятие, функции и концепции управления персоналом гостиничного предприятия; понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений; деятельность кадровой службы, адаптация персонала; понятие формальной и неформальной организации; процесс и методы принятия управленческих решений; понятие и виды власти, баланс власти; лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма и гостеприимства; содержание работы руководителя, стили управления; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала; понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры; понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии <b>ПОВЫШЕННЫЙ</b>

		<p>«потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия; описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма и гостеприимства, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала; Владеть: навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала гостиничного предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на гостиничном предприятии; обеспечивать координацию действий</p>		<p>описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»; раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства; разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия; описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы; характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения; описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма и гостеприимства, анализировать способы организации контроля на предприятии; описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими; описывать процесс и методы принятия управленческих решений; описывать понятие и виды власти, баланс власти; описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования; понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния; описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала; описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала; навыками характеристики теорий мотивации; навыками разработки методов стимулирования персонала гостиничного предприятия; навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений; навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия; навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала; навыками характеристики и планирования системы контроля на гостиничном предприятии; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями</p>
--	--	--	--	---

		<p>со всеми функциональными подразделениями гостиничных предприятий; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничного предприятия; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала</p>		<p>гостиничных предприятий; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта; навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничного предприятия; навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими; навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений; навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти; навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии; навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления; навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных; навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала</p>
--	--	---	--	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 5	часов
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54	54	
В том числе:			
Лекции (Л)	18	18	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)			
Лабораторные работы (ЛР)	36	36	
2. Самостоятельная работа студента (всего)	90	90	
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>	54	54	
Подготовка к письменному отчету-защите по лабораторным работам	36	36	
Подготовка к индивидуальному собеседованию	13	13	
Подготовка к тестированию знаний фактического материала	2	2	
Подготовка к защите электронных рефератов-презентаций	3	3	
<i>СРС в период сессии</i>	36	36	
Подготовка к экзамену	36	36	
Вид промежуточной аттестации	зачет (З), экзамен	экзамен	экзамен
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	144	144
	зач. ед.	4	4

### 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
		3	4
5	1	Теоретические основы менеджмента	Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

	2	Управление туристским комплексом	Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия. Факторы макросреды для предприятий туризма и гостеприимства. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса. Дерево целей организации туристского комплекса. Организация управления туристским комплексом.
5	3	Организация работы по управлению предприятием индустрии гостеприимства	Организационная структура гостиничного предприятия. Понятие структуры управления гостиничным предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления гостиничным предприятием. Основные этапы проектирования организационной структуры гостиничного предприятия. Понятие, значение и классификация коммуникаций на гостиничных предприятиях. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Формальные и неформальные связи. Понятие власти и ее основы. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства.
5	4	Управление персоналом гостиничного предприятия	Мотивация. Теории мотивации. Потребности, вознаграждения и их виды. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях индустрии гостеприимства. Сущность стимулирования, его виды. Понятие персонала гостиничного предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики. Суть процесса подбора персонала. Средства отбора претендентов. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Конфликты.

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8
5	1	Теоретические основы менеджмента	2	6	10	18	1-3 неделя Защита лабораторной работы Индивидуальное собеседование

	2	Управление туристским комплексом	4	8	14	26	4-7 неделя Защита лабораторной работ Индивидуальное собеседование Реферат-презентация
	3	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	6	12	15	33	8-13 неделя Защита лабораторной работы Индивидуальное собеседование
	4	Управление персоналом туристского предприятия	6	10	15	31	14-18 неделя Защита лабораторной работы Индивидуальное собеседование Реферат-презентация Тестирование
		ИТОГО за семестр	18	36	54	104	
					36	36	Экзамен
		ИТОГО	18	36	54	104	

### 2.3. Лабораторный практикум

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Наименование лабораторных работ	Всего часов
1	2	3	4	5
5	1	Теоретические основы менеджмента	1. Менеджмент: понятия, задачи. 2. Методы управления 3. Типы гостиничных организаций	2 2 2
5	2	Управление туристским комплексом	4. Туристский комплекс как объект управления 5. Концепция жизненного цикла организации. 6-7. Внешняя и внутренняя среда организации.	2 2 4
5	3	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	8. Понятие организационной структуры управления предприятия. 9. Организационная структура предприятия индустрии туризма и гостеприимства. 10. Качества и работа менеджера. 11. Понятие управленческого труда. 12. Планирование деятельности гостиничной организации. 13. Система коммуникаций на гостиничном предприятии.	2 2 2 2 2 2
5	4	Управление персоналом туристского предприятия	14-15. Мотивация труда на предприятиях туризма и гостеприимства. 16. Деятельность кадровой службы. 17. Контроль на гостиничных предприятиях. 18. Управление конфликтами в гостиничном предприятии	4 2 2 2
5		ИТОГО в семестре		36
5		ИТОГО		36

2.4.

Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
5	1.	Теоретические основы менеджмента	1. Подготовка к практической работе 1 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) 2. Подготовка к практической работе 2 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) 3. Подготовка к практической работе 3 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) 4. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы (	2 2 2 4
	2.	Управление туристским комплексом	1. Подготовка к практической работе 4 (работа с лекциями, учебниками, базами данных) 2. Подготовка к практической работе 5 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) 3. Подготовка к практической работе 6 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) 4. Подготовка к практической работе 7 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных) 5. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы 6. Подготовка к защите электронного реферата-презентации	2 2 2 4 2



3.	Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса	<p>1. Подготовка к практической работе 8 (работа с лекциями, учебниками, базами данных)</p> <p>2. Подготовка к практической работе 9 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>3. Подготовка к практической работе 10 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>4. Подготовка к практической работе 11 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>5. Подготовка к практической работе 12 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>6. Подготовка к практической работе 13 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>7. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>
4.	Управление персоналом туристского предприятия	<p>1. Подготовка к практической работе 14 (работа с лекциями, учебниками, базами данных)</p> <p>2. Подготовка к практической работе 15 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>3. Подготовка к практической работе 16 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>4. Подготовка к практической работе 17 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>5. Подготовка к практической работе 18 (работа с картами, первоисточниками, учебниками, базами данных)</p> <p>6. Подготовка к устному индивидуальному собеседованию по материалам практической работы</p> <p>7. Подготовка к электронному реферату-презентации</p> <p>8. Тестирование</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>2</p>
Подготовка к экзамену			
ИТОГО в семестре:			54
ИТОГО			54



### 3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Вопросы для самостоятельной работы студентов:

1. Понятие менеджера и менеджмента.
2. Ролевые установки управленческого персонала.
3. Навыки управления.
4. Управление в различных и изменяющихся условиях.
5. Деятельность управленческого персонала с разных точек зрения.
6. Национальные особенности менеджмента
7. Научная организация управления.
8. Фредерик Уинслоу Тейлор.
9. Фрэнк и Лилиан Гилбреты.
10. Школа общего административного управления.
11. Анри Файоль. Макс Вебер. Ральф С. Дэвис. Количественный подход.
12. Организационное поведение. Ранние теории мотивации. Маслоу.
13. Теория Х и Теория У Мак – Грегора.
14. Организационная культура.
15. Три точки зрения на идею глобализации.
16. Изменчивая глобальная среда.
17. Этапы становления международной организации.
18. Менеджмент в условиях зарубежной среды.
19. Внешняя среда.
20. Суть понятия социальной ответственности.
21. Социальная ответственность и экономические показатели деятельности организации.
22. Менеджмент, основанный на общих ценностях.
23. Этика менеджмента.
24. Процесс принятия решений. Характер процесса принятия решений
25. Суть планирования. Типы планов.
26. Ситуативные факторы в планировании. Критика формального планирования.
27. Возрастающая важность стратегического менеджмента.
28. Стратегические уровни. Процесс стратегического менеджмента.
29. Стратегические схемы корпоративного уровня. Стратегические схемы бизнес – уровня.
30. Суть понятий структуры и схемы организации.
31. Ситуативный подход к организационной схеме.

32. Примеры организационных схем.
33. Технологии, средства коммуникации и организационная схема.
34. Стратегический менеджмент персонала.
35. Процесс менеджмента персонала.
36. Важные факторы внешней среды.
37. Планирование персонала.
38. Подбор персонала и сокращение штата.
39. Отбор. Ориентация. Обучения персонала. Карьерный рост.
40. Зарботная плата и льготы.
41. Современные проблемы менеджмента персонала.
42. Причины перемен. Два взгляда на процесс перемен.
43. Инерция и сопротивление переменам в организации.
44. Менеджмент в условиях перемен.
45. Современные проблемы менеджмента в условиях перемен.  
Стимулирование нововведений
46. Объяснение и предсказание поведение.
47. Отношение. Особенности характера.
48. Восприятие. Обретение знаний.
49. Суть группового поведения. Превращение групп в эффективные команды.
50. Формирование эффективных команд и управление ими
51. Суть мотивации. Концептуальные структуры для объяснения сути мотивации.
52. Современные проблемы мотивации служащих.
53. Менеджеры и лидеры. Современные тенденции руководства и лидерства
54. Суть контроля. Важность контроля. Процесс контроля.
55. Характеристики эффективной системы контроля.
56. Дисфункциональность инструментов контроля.
57. Приспособление механизмов контроля к национальным особенностям.
58. Морально – этические аспекты контроля
59. Операционный менеджмент и процесс преобразования.
60. Управление продуктивностью. Операционный менеджмент в производственной и сервисной сфере.
61. Операции, управляемые клиентами. Реинжиниринг рабочих процессов.
62. Стратегический операционный менеджмент. Управление проектами.
63. Планирование производственных операций. Контроль производственных операций.
64. Текущие проблемы операционного менеджмента
65. Инструменты информационного контроля. Инструменты финансового контроля.

66. Инструменты операционно – производственного контроля. Инструменты поведенческого контроля.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

**3.3.1. Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.)**

#### **Примерные темы рефератов**

1. Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления.
2. Власть, партнерство и эффективность менеджмента
3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма.
4. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента
5. Инновационный и креативный потенциал менеджмента.
6. Использование в управлении методов психологии.
7. История зарождения профессионального менеджмента.
8. Концепция антикризисного управления организацией.
9. Кризисы и цикличность в развитии организации.
10. Лидерство и стиль управления.
11. Методология и организация нововведений в менеджменте.
12. Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.
13. Модель современного менеджера.
14. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма.
15. Особенности российского менеджмента.
16. Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме.
17. Роль информации в менеджменте организации.
18. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента.
19. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента.

20. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента
21. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма.
22. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.
23. Управление проектами в условиях современного менеджмента.
24. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.
25. Формирование и развитие этики менеджмента в туризме.

#### Рекомендации к подготовке рефератов

Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.

В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных. При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание, продумать ответ.

#### **4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. *Фонд оценочных средств*)**

#### **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **5.1. Основная литература**

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Гостиничный менеджмент : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. А.А. Федулина. – М. : Кнорус, 2016	1-4	5	10	1
2	Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 340 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01355-9. [Электронный ресурс]. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=39349">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=39349</a> (16.12.2017).	1-4	5	ЭБС	
3	Лесник, А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учебное пособие / А.Л. Лесник. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 271 с. - ISBN 978-5-4383-0044-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225940">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225940</a> (16.12.2017).	1-4	5	ЭБС	

## 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - Санкт-Петербург. : Питер, 2008	1-4	5	50	
2	Скобкин С.С. Менеджмент в туризме [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2009	1-4	5	15	
3	Государственное и муниципальное управление в сфере туризма : учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М. : Федеральное агентство по туризму,	1-4	5	10	

	2014				
4	Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма [Текст] : учебник / Н. И. Кабушкин. - 6-е изд., стереотип. - Мн. : Новое знание, 2006	1-4	5	20	
5	Вакуленко, Р.Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - Москва : Логос, 2008. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=84867">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=84867</a> (16.12.2017).	1-4	5	ЭБС	
6	Ключников, А.В. Менеджмент туризма : учебник / А.В. Ключников ; Российская международная академия туризма. - Москва : , 2009. - 228 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0372-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258142">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=258142</a> (14.12.2017).	1-4	5	ЭБС	
7	Пироженко, Н.Т. Риск-менеджмент в туризме : учебное пособие / Н.Т. Пироженко. - Москва : Креативная экономика, 2012. - 192 с. - ISBN 978-5-91292-103-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137713">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137713</a> (14.12.2017).	1-4	5	ЭБС	

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 15.11.2016).
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 15.11.2016).
3. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://znanium.com> (дата обращения: 15.11.2016).
4. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 15.11.2016).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2016).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. –



- Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2016).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) (дата обращения: 15.11.2016).
  8. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 - ]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.11.2016).
  9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2017).

#### 5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. EcoUniver [Электронный ресурс] : экономический портал. – Режим доступа: [www.ecouniver.com](http://www.ecouniver.com), свободный (дата обращения: 15.11.2016).
2. Экономика и управление на предприятиях [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>, свободный (дата обращения: 15.11.2016).
3. Электронная библиотека экономической и деловой литературы [Электронный ресурс] : портал // AUP.Ru. Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 15.11.2016).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории

Аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, системными блоками, интерактивная доска используемые в учебном процессе.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: стандартное оборудование для учебной аудитории.

6.3. Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией

	необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.
Лабораторные занятия	При выполнении заданий лабораторной работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по лабораторной работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.
Контрольная работа (тестирование)	Изучение материалов основной и дополнительной литературы по темам тестирования. Изучение справочных изданий, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике.
Реферат	При работе над рефератом необходимо формулировать тему; подобрать и изучить основных источников по теме; составить библиографию; обработать и систематизировать информацию; разработать план; подготовить реферат. Содержание реферата должно отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем *(при необходимости)*

1. Использование на занятиях слайд-презентаций

2. Индивидуальное консультирование по выполнению НИР (подготовка и редактирование статей для конференций) посредством электронной почты.
  3. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Название ПО	№ лицензии
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
Офисное приложение LibreOffice	свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	свободно распространяемое ПО
Браузеризображений Fast Stone ImageViewer	свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	свободно распространяемое ПО
Запись дисков ImageBurn	свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	свободно распространяемое ПО

## 11. Иные сведения

## Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### **Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.	ОК-5, ОПК-3, ПК-5	экзамен
2.	Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия. Факторы макросреды для предприятий туризма и гостеприимства. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия предприятия туристского комплекса. Дерево целей организации туристского комплекса. Организация управления туристским комплексом.		
3.	Организационная структура гостиничного предприятия. Понятие структуры управления гостиничным предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления гостиничным предприятием. Основные этапы проектирования организационной структуры гостиничного предприятия. Понятие, значение и классификация коммуникаций на гостиничных предприятиях. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Формальные и неформальные связи. Понятие власти и ее основы. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства.		

4.	Мотивация. Теории мотивации. Потребности, вознаграждения и их виды. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях индустрии гостеприимства. Сущность стимулирования, его виды. Понятие персонала гостиничного предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики. Суть процесса подбора персонала. Средства отбора претендентов. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Конфликты.		
----	--	--	--

### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-3	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности	<b>знать</b>	
		<b>1</b> понятийно-терминологический аппарат науки	ОК3 31
		<b>2</b> основные концепции и теории изучаемой дисциплины	ОК3 32
		<b>3</b> составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию гостиничных организаций	ОК3 33
		<b>4</b> особенности и состав гостиничного продукта и его составных элементов	ОК3 34
		<b>5</b> особенности гостиничной индустрии и структура управления гостиничной индустрии	ОК3 35
		<b>6</b> функции менеджмента	ОК3 36
		<b>7</b> системы менеджмента в разных странах мира	ОК3 37
		<b>8</b> понятие и признаки организации	ОК3 38
		<b>9</b> цели и требования к целям гостиничного предприятия	ОК3 39
		<b>10</b> содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии	ОК3 310
		<b>11</b> виды планов, методы их разработки и способы планирования	ОК3 311
		<b>12</b> модель современного менеджера	ОК3 312
		<b>уметь</b>	
<b>1</b> уметь применять понятийно-категориальный аппарат науки	ОК3 У1		
<b>2</b> характеризовать основные концепции и теории дисциплины	ОК3 У2		

		<b>3</b> анализировать подходы к управлению индустрией туризма и гостеприимства	<b>ОК3 У3</b>
		<b>4</b> анализировать систему менеджмента в разных странах мира	<b>ОК3 У4</b>
		<b>5</b> описывать признаки организации	<b>ОК3 У5</b>
		<b>6</b> анализировать особенности гостиничного продукта	<b>ОК3 У6</b>
		<b>7</b> описывать подходы к классификации гостиничных предприятий	<b>ОК3 У7</b>
		<b>8</b> описывать цели и требования к целям гостиничного предприятия	<b>ОК3 У8</b>
		<b>9</b> описывать содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии	<b>ОК3 У9</b>
		<b>10</b> описывать виды планов, методы их разработки и способы планирования	<b>ОК3 У10</b>
		<b>11</b> описывать модель современного менеджера	<b>ОК3 У11</b>
		<b>владеть</b>	
		<b>1</b> навыками применения понятийно-категориального аппарата науки	<b>ОК3 В1</b>
		<b>2</b> навыками характеристики основных концепции и теорий науки	<b>ОК3 В2</b>
		<b>3</b> навыками построения структуры управления гостиничной индустрией	<b>ОК3 В3</b>
		<b>4</b> навыками характеризовать и проводить сравнительный анализ систем менеджмента в разных странах мира	<b>ОК3 В4</b>
		<b>5</b> навыками характеристики признаков предприятия	<b>ОК3 В5</b>
		<b>6</b> навыками характеристики особенностей и структуры гостиничного продукта	<b>ОК3 В6</b>
		<b>7</b> навыками классификации гостиничных предприятий	<b>ОК3 В7</b>
		<b>8</b> навыками характеристики целей и требований к целям гостиничного предприятия	<b>ОК3 В8</b>
		<b>9</b> навыками характеристики содержания, видов, принципов и процессов планирования на предприятии	<b>ОК3 В9</b>
		<b>10</b> навыками характеристики видов планов, методов их разработки и способов планирования	<b>ОК3 В10</b>
		<b>11</b> характеризовать качества, присущие современному менеджеру	<b>ОК3 В11</b>
<b>ОПК-2</b>	Способность организовать работу исполнителей	<b>знать</b>	
		<b>1</b> функции и этапы менеджмента	<b>ОПК2 31</b>
		<b>2</b> организационную структуру управления гостиничного предприятия	<b>ОПК2 32</b>

	<b>3</b> внешнюю и внутреннюю среду предприятия индустрии туризма и гостеприимства	<b>ОПК2 33</b>
	<b>4</b> факторы внешней среды, влияющие на предприятие гостиничной индустрии	<b>ОПК2 34</b>
	<b>5</b> типы туристов	<b>ОПК2 35</b>
	<b>6</b> особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления	<b>ОПК2 36</b>
	<b>7</b> методы управления в менеджменте	<b>ОПК2 37</b>
	<b>8</b> значение менеджеров в организации	<b>ОПК2 38</b>
	<b>9</b> квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий	<b>ОПК2 39</b>
	<b>10</b> подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	<b>ОПК2 310</b>
	<b>11</b> концепцию жизненного цикла продукта	<b>ОПК2 311</b>
	<b>12</b> понятие предпринимательского риска, его виды, причины и факторы возникновения	<b>ОПК2 312</b>
	<b>уметь</b>	
	<b>1</b> характеризовать функции и этапы менеджмента	<b>ОПК2 У1</b>
	<b>2</b> характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия	<b>ОПК2 У2</b>
	<b>3</b> описывать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия	<b>ОПК2 У3</b>
	<b>4</b> анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие	<b>ОПК2 У4</b>
	<b>5</b> оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия	<b>ОПК2 У5</b>
	<b>6</b> применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве	<b>ОПК2 У6</b>
	<b>7</b> описывать методы управления в менеджменте	<b>ОПК2 У7</b>
	<b>8</b> анализировать квалификационные требования к менеджерам гостиничных организаций	<b>ОПК2 У8</b>
	<b>9</b> уметь определять значение менеджеров для организации	<b>ОПК2 У9</b>
	<b>10</b> описывать типы туристов	<b>ОПК2 У10</b>
	<b>11</b> подходы к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	<b>ОПК2 У11</b>
	<b>12</b> описывать концепцию жизненного цикла продукта	<b>ОПК2 У12</b>

		<b>13</b> описывать виды и причины возникновения предпринимательского риска	<b>ОПК2 У13</b>
		<b>владеть</b>	
		<b>1</b> навыками сравнения видов предпринимательских рисков, анализа факторов возникновения предпринимательского риска	<b>ОПК2 В1</b>
		<b>2</b> навыками разработки системы стимулирования и контроля профессиональной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства	<b>ОПК2 В2</b>
		<b>3</b> навыками разработки организационной структуры гостиничного предприятия	<b>ОПК2 В3</b>
		<b>4</b> навыками анализа воздействия факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие	<b>ОПК2 В4</b>
		<b>5</b> навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме и гостеприимстве	<b>ОПК2 В5</b>
		<b>6</b> основами планирования, организации, мотивации и контроля деятельностью организации и ее социальной системы	<b>ОПК2 В6</b>
		<b>7</b> навыками характеристики роли менеджера в организации	<b>ОПК2 В7</b>
		<b>8</b> навыками составления квалификационных требований к менеджерам гостиничных предприятий	<b>ОПК2 В8</b>
		<b>9</b> навыками характеристики методов управления в менеджменте	<b>ОПК2 В9</b>
		<b>10</b> навыками характеристики типов туристов, навыками описания гостиничного предложения	<b>ОПК2 В10</b>
		<b>11</b> навыками характеристики подходов к организации управления туристским комплексом в России и за рубежом	<b>ОПК2 В11</b>
		<b>12</b> навыками характеристики жизненного цикла продукта	<b>ОПК2 В12</b>
<b>ПК-5</b>	Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению	<b>знать</b>	
		<b>1</b> понятие «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»	<b>ПК5 31</b>
		<b>2</b> методы стимулирования персонала гостиничного предприятия	<b>ПК5 32</b>
		<b>3</b> теории и концепции мотивации труда, систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства	<b>ПК5 33</b>
		<b>4</b> понятие, функции и концепции управления персоналом гостиничного предприятия	<b>ПК5 34</b>
		<b>5</b> понятия и виды управленческих решений и подходы к принятию решений	<b>ПК5 35</b>



соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	<b>6</b> деятельность кадровой службы, адаптация персонала	<b>ПК5 36</b>
	<b>7</b> понятие формальной и неформальной организации	<b>ПК5 37</b>
	<b>8</b> процесс и методы принятия управленческих решений	<b>ПК5 38</b>
	<b>9</b> понятие и виды власти, баланс власти	<b>ПК5 39</b>
	<b>10</b> лидерство и авторитет менеджера на предприятии туризма и гостеприимства	<b>ПК5 310</b>
	<b>11</b> содержание работы руководителя, стили управления	<b>ПК5 311</b>
	<b>12</b> понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния	<b>ПК5 312</b>
	<b>13</b> кадровую политику, подходы к подбору и профессиональному развитию персонала	<b>ПК5 313</b>
	<b>14</b> понятие, значение и классификацию и способы коммуникаций, коммуникационные барьеры	<b>ПК5 314</b>
	<b>15</b> понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма, способы организации контроля на предприятии	<b>ПК5 315</b>
	<b>уметь</b>	
	<b>1</b> описывать понятия «мотивация», «потребности» и «вознаграждение»	<b>ПК5 У1</b>
	<b>2</b> раскрывать содержание теорий и концепций мотивации труда, описывать систему мотивации труда на предприятии туризма и гостеприимства	<b>ПК5 У2</b>
	<b>3</b> разрабатывать должностные инструкции, положения о структурных подразделениях предприятия	<b>ПК5 У3</b>
	<b>4</b> описывать концепции управления трудовыми ресурсами предприятий, описывать функции кадровой службы	<b>ПК5 У4</b>
	<b>5</b> характеризовать управленческие решения и подходы к принятию решения	<b>ПК5 У5</b>
	<b>6</b> описывать понятие и виды коммуникаций, способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры	<b>ПК5 У6</b>
	<b>7</b> описывать понятие контроля и контроллинга на предприятиях туризма и гостеприимства, анализировать способы организации контроля на предприятии	<b>ПК5 У7</b>
	<b>8</b> описывать формальные и неформальные организации и подходы к управлению ими	<b>ПК5 У8</b>
	<b>9</b> описывать процесс и методы принятия управленческих решений	<b>ПК5 У9</b>
<b>10</b> описывать понятие и виды власти, баланс власти	<b>ПК5 У10</b>	

		<b>11</b> описывать понятие « лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии	<b>ПК5 У11</b>
		<b>12</b> раскрывать содержание работы руководителя, стили управления, факторы его формирования	<b>ПК5 У12</b>
		<b>13</b> понятие «личное влияние», виды и способы личного влияния	<b>ПК5 У13</b>
		<b>14</b> описывать кадровую политику и подходы к ее разработке, направления профессионального развития персонала	<b>ПК5 У14</b>
		<b>15</b> описывать способы подбора, расстановки и адаптации персонала	<b>ПК5 У15</b>
		<b>владеть</b>	
		<b>1</b> навыками характеристики теорий мотивации	<b>ПК5 В1</b>
		<b>2</b> навыками разработки методов стимулирования персонала гостиничного предприятия	<b>ПК5 В2</b>
		<b>3</b> навыками характеристики видов управленческих решений и подходов к принятию решений	<b>ПК5 В3</b>
		<b>4</b> навыками разработки должностных инструкций, положения о структурных подразделениях предприятия	<b>ПК5 В4</b>
		<b>5</b> навыками характеристики этапов разработки кадровой политики и профессионального развития персонала	<b>ПК5 В5</b>
		<b>6</b> навыками характеристики и планирования системы контроля на гостиничном предприятии	<b>ПК5 В6</b>
		<b>7</b> обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиничных предприятий	<b>ПК5 В7</b>
		<b>8</b> навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации гостиничного продукта	<b>ПК5 В8</b>
		<b>9</b> навыками характеристики понятия и видов коммуникаций, анализировать способы организации коммуникаций на гостиничном предприятии, выявлять коммуникационные барьеры	<b>ПК5 В9</b>
		<b>10</b> навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничного предприятия	<b>ПК5 В10</b>
		<b>11</b> навыками характеристики формальной и неформальной организаций и подходы к управлению ими	<b>ПК5 В11</b>
		<b>12</b> навыками характеристики процесса и методов принятия управленческих решений	<b>ПК5 В12</b>

		<b>13</b> навыками характеристики понятия и видов власти, баланс власти	<b>ПК5 В13</b>
		<b>14</b> навыками характеристики понятия «лидерство» и авторитет менеджера на гостиничном предприятии	<b>ПК5 В14</b>
		<b>15</b> навыками характеристики содержание работы руководителя, сравнения и характеристики стилей управления	<b>ПК5 В15</b>
		<b>16</b> навыками характеристики понятия «личное влияние», видов и способов личного влияния на подчиненных	<b>ПК5 В16</b>
		<b>17</b> навыками характеристики методов подбора и оценки кадров, адаптации персонала	<b>ПК5 В17</b>

### КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
<b>1</b>	Проанализируйте сущность и содержание понятия «менеджмент», раскройте содержание данного понятия. Опишите виды и функции менеджмента.	ОК331, ОК336, ОК3У1, ОК3В1
<b>2</b>	Раскройте роль менеджеров в организации. Проанализируйте требования к профессиональной компетенции менеджеров. Составьте список квалификационных требований для менеджеров гостиничной организации.	ОПК238, ОПК239, ОПК2У8, ОПК2У9, ОПК2В7, ОПК2В8
<b>3</b>	Раскройте понятие, классифицируйте и охарактеризуйте методы управления в менеджменте.	ОПК237, ОПК2У7, ОПК2В9
<b>4</b>	Проведите сравнительный анализ американской, западноевропейской и японской системы менеджмента. Охарактеризуйте систему менеджмента, свойственную российским предприятиям.	ОК337, ОК3У4, ОК3В4
<b>5</b>	Раскройте понятие и охарактеризуйте признаки организации как объекта управления. Проанализируйте особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления	ОК335, ОК3У3, ОК3У5, ОК3В6
<b>6</b>	Дайте характеристику особенностей гостиничного продукта, раскройте его структуру. Охарактеризуйте основные концепции и теории изучаемой дисциплины	ОК332, ОК334, ОК3У2, ОК3У6, ОК3В2, ОК3В6
<b>7</b>	Охарактеризуйте подходы к классификации гостиничных организаций. Выделите классификационные признаки и классификационные	ОК333, ОК3У7, ОК3В7

	группы.	
8	Дайте характеристику типов туристов. Раскройте и проанализируйте понятие «гостиничное предложение».	ОПК235, ОПК2У10, ОПК2В10
9	Охарактеризуйте классификацию целей туристского предприятия. Раскройте требования к целям	ОК338, ОК3У8, ОК3В8
10	Проанализируйте организацию управления туристским комплексом за рубежом и в России	ОПК2310, ОПК2У11, ОПК2В11
11	Дайте характеристику концепции жизненного цикла организации. Рассмотрите концепцию применительно к конкретному гостиничному предприятию.	ОПК2311, ОПК2У12, ОПК2В12
12	Раскройте понятие организационной структуры управления, ее основные элементы. Охарактеризуйте факторы, влияющие на конкретную структуру управления.	ОПК232, ОПК2У2, ОК3В3, ОПК2В3
13	Дайте характеристику иерархических организационных структур управления.	ОПК232, ОПК2У2, ОПК2В3
14	Дайте характеристику органических организационных структур управления.	ОПК232, ОПК2У2, ОПК2В3
15	Охарактеризуйте формальную и неформальную организации, раскройте особенности управление ими.	ПК537, ПК5У8, ПК5В11
16	Охарактеризуйте содержание, виды и принципы планирования.	ОК339, ОК3У9, ОК3В9
17	Дайте характеристику процесса планирования и видов планов.	ОК339, ОК3У9, ОК3В9
18	Охарактеризуйте методы разработки планов.	ОК3310, ОК3У10, ОК3В10
19	Раскройте и дайте характеристику способам планирования.	ОК3310, ОК3У10, ОК3В10
20	Дайте сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования.	ОК3310, ОК3У10, ОК3В10
21	Охарактеризуйте понятие управленческого решения и его особенности. Опишите подходы к принятию решения.	ПК535, ПК5У5, ПК5В3
22	Дайте характеристику видов управленческих решений.	ПК535, ПК5У5, ПК5В3
23	Охарактеризуйте процесс и методы принятия управленческих решений.	ПК538, ПК5У9, ПК5В12
24	Опишите, что понимают под внешней средой гостиничного бизнеса. Дайте характеристику факторов внешней среды гостиничного предприятия.	ОПК233, ОПК234, ОПК2У3, ОПК2У4, ОПК2В4
25	Охарактеризуйте внутреннюю среду гостиничного бизнеса. Проанализируйте факторы внутренней среды.	ОПК233, ОПК2У3, ОПК2У4, ОПК2В4
26	Охарактеризуйте модель современного менеджера. Раскройте черты, присущие современному менеджеру в	ОК3311, ОК3У11,

	индустрии туризма и гостеприимства.	ОКЗВ11
27	Раскройте понятие «власть», охарактеризуйте основы власти, баланс власти. Сравните виды власти руководителя предприятия.	ПК539, ПК5У10, ПК5В13
28	Дайте характеристику личному влиянию, опишите виды, способы положительного влияния руководителя на подчиненных.	ПК5312, ПК5У13, ПК5В16
29	Раскройте содержание понятий «лидерство» и «авторитет менеджера». Опишите виды лидеров.	ПК5310, ПК5У11, ПК5В14
30	Проанализируйте содержание работы руководителя. Опишите понятие стиля руководства, охарактеризуйте факторы его формирования и развития.	ПК5311, ПК5У12, ПК5В15
31	Дайте характеристику «одномерных» стилей управления.	ПК5311, ПК5У12, ПК5В15
32	Охарактеризуйте «многомерные» стили управления на предприятии.	ПК5311, ПК5У12, ПК5В15
33	Раскройте смысл понятия «мотивация». Опишите, что понимают под потребностью, вознаграждением, охарактеризуйте их виды.	ПК531, ПК5У1, ПК5В1
34	Раскройте содержание первоначальных концепций мотивации, сравните эти концепции.	ПК533, ПК5У2, ПК5В1
35	Охарактеризуйте содержательные теории мотивации. Сравните их между собой.	ПК533, ПК5У2, ПК5В1
36	Проанализируйте процессуальные теории мотивации.	ПК533, ПК5У2, ПК5В1
37	Охарактеризуйте систему мотивации труда гостиничного предприятия. Предложите методы стимулирования персонала гостиничного предприятия.	ПК533, ПК5У2, ПК5В2
38	Раскройте понятие, функции и концепция управления персоналом. Охарактеризуйте функции кадровой службы. Раскройте содержание должностных инструкций и положений о структурных подразделениях.	ПК534, ПК536, ПК5У3, ПК5У4, ПК5В4
39	Раскройте подходы к разработке кадровой политики. Охарактеризуйте деятельность гостиничного предприятия, направленную на профессиональное развитие персонала.	ПК5313, ПК5У14, ПК5В5
40	Опишите способы подбора персонала. Раскройте способы оценки и приема на работу сотрудников.	ПК5313, ПК5У15, ПК5В17
41	Опишите подходы к расстановке персонала. Охарактеризуйте способы адаптации работника.	ПК536, ПК5У5, ПК5В17
42	Раскройте понятие, значение и классификация коммуникаций. Охарактеризуйте виды коммуникаций гостиничного предприятия.	ПК5314, ПК5У6, ПК5В9
43	Проанализируйте способы коммуникации и коммуникационные барьеры на предприятии.	ПК5314, ПК5У6, ПК5В9
44	Опишите понятия контроль и контроллинг на гостиничных предприятиях. Перечислите элементы	ПК5315, ПК5У7, ПК5В6

	системы контроля гостиничного предприятия.	
<b>45</b>	Понятие риска, его основные элементы. Риск-менеджмент.	ПК5316, ПК5У16, ПК5В18
<b>46</b>	Классификация рисков. Понятие и виды предпринимательского риска.	ПК5316, ПК5У16, ПК5В18
<b>47</b>	Основные причины предпринимательских рисков в сфере туризма и гостеприимства. Факторы, влияющие на уровень предпринимательского риска.	ПК5316, ПК5У16, ПК5В18
<b>48</b>	Основные методы снижения экономического риска и их характеристика.	ПК5316, ПК5У16, ПК5В18
<b>49</b>	Этапы процесса управления риском.	ПК5316, ПК5У16, ПК5В18
<b>50</b>	Природа и функции конфликта.	ПК5317, ПК5У17, ПК5В19
<b>51</b>	Конфликты с туристами: причины возникновения, методы преодоления.	ПК5317, ПК5У17, ПК5В19
<b>52</b>	Конфликты между туроператором и его деловыми партнерами (поставщиками) и агентами.	ПК5317, ПК5У17, ПК5В19
<b>53</b>	Конфликты в организации и управление ими. Процесс развития конфликта.	ПК5317, ПК5У17, ПК5В19
<b>54</b>	Природа и причины стресса.	ПК5317, ПК5У17, ПК5В19

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене - по пятибалльной шкале.

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.