

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

Лейфа А.В. Лейфа

24 апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
«МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 4

Экзамен 4 сем

Общая трудоемкость дисциплины 180.0 (академ. час), 5.00 (з.е)

Составитель Е.И. Помазкова, доцент, канд. техн. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

24 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

24 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

24 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

24 апреля 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

получение теоретических знаний и приобретение практических навыков управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

### Задачи дисциплины:

освоение теории и практики управления предприятием гостеприимства;  
освоение методов и технологий принятия управленческих решений;  
получение навыков организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Предлагаемая дисциплина относится к обязательной части учебного плана ОП ВО. Курс логически и содержательно методически взаимосвязан с ранее изученными дисциплинами: «Основы экономических знаний», «Введение в профессию». Освоение данной дисциплины как предшествующей облегчит обучающимся выполнение выпускной квалификационной работы.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1 Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1ОПК-2. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства ИД-2ОПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства

## 4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 5.00 зачетных единицы, 180.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Теоретические основы менеджмента в гостиничной индустрии	4	6		6								12	Тестирование , выполнение практической работы, написание реферата
2	Организационное построение гостиничных предприятий и общественного питания	4	8		8								16	Тестирование , выполнение практической работы
3	Управление подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания	4	8		8								16	Тестирование , выполнение практической работы
4	Управление персоналом	4	8		8								20	Тестирование , выполнение практической работы
5	Эффективность менеджмента гостиничного предприятия	4	4		4								21	Тестирование , выполнение практической работы
6	Экзамен	4									0.3	26.7		
	Итого			34.0		34.0		0.0	0.0	0.0	0.3	26.7	85.0	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретические основы менеджмента в гостиничной индустрии	Основные понятия менеджмента. Сущность, цели, задачи и функции менеджмента. Теоретическое и практическое значение дисциплины. Концепции маркетинга и их эволюционное развитие. Особенности развития менеджмента в мировой хозяйственной практике гостеприимства. Виды гостиничных предприятий. Гостиничные

		цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.
2	Организационное построение гостиничных предприятий и общественного питания	Функциональные, организационные структуры. Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ ресторанном бизнесе. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ ресторанном бизнесе. Классификация служб/ отделов в гостинице. Принципы организационного управления основных служб гостиничных предприятий и общественного питания. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
3	Управление подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Миссия гостиничного предприятия, цель, задачи основных подразделений сферы гостеприимства и общественного питания. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, социально- психологических и организационно- распорядительных методов управления. Стили и методы управления гостиничным предприятием.
4	Управление персоналом	Персонал гостиничного предприятия. Организация системы управления персоналом. Особенности технологии управления персоналом в гостинице. Планирование потребности в трудовых ресурсов в гостинице. Обучение и развития персонала на предприятиях индустрии гостеприимства. Система мотивации труда персонала гостиницы. Корпоративная культура и качество обслуживания гостей
5	Эффективность менеджмента гостиничного предприятия	Сущность и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Этапы контроля в организациях гостиничного сервиса. Правила контроля. Итоговая документация по контролю в гостиничных и туристских комплексах

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Теоретические основы менеджмента в гостиничной индустрии	Менеджер: понятие, роль и место в системе управления. Требования, предъявляемые к лично- деловым качествам менеджера. Категории менеджеров на предприятиях гостиничного хозяйства, их должностные обязанности и квалификационные требования к ним. Методика оценки качеств менеджера. Авторитет и имидж менеджера. Правила служебного поведения руководителя. Типология предприятий гостеприимства. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.
Организационное построение	Функциональные, организационные структуры.

гостиничных предприятий и общественного питания	Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе. Классификация служб/отделов в гостинице. Принципы организационного управления основных служб гостиничных предприятий и общественного питания. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
Управление подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Функциональная структура гостиничного предприятия. Понятие структуры управления гостиничным предприятием. Элементы структуры управления; звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления гостиничным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры гостиничного предприятия. Эффективность организационной структуры.
Управление персоналом	Персонал в гостиничном предприятии. Организация системы управления персоналом. Особенности технологии управления персоналом в гостинице. Планирование потребности в трудовых ресурсах в гостинице. Обучение и развития персонала на предприятиях индустрии гостеприимства. Система мотивации труда персонала гостиницы. Корпоративная культура и качество обслуживания гостей.
Эффективность менеджмента гостиничного предприятия	Сущность и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Этапы контроля в организациях гостиничного сервиса. Правила контроля. Итоговая документация по контролю в гостиничных и туристских комплексах.

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Теоретические основы менеджмента в гостиничной индустрии	Написание реферата. Подготовка к практическому занятию.	12
2	Организационное построение гостиничных предприятий и общественного питания	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий	16
3	Управление	Подготовка к практическому занятию.	16

	подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Выполнение домашних творческих заданий	
4	Управление персоналом	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий	20
5	Эффективность менеджмента гостиничного предприятия	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий Подготовка к экзамену.	21

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При освоении дисциплины используются сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций.

В образовательном процессе направления 43.03.03 Гостиничное дело предусмотрено использование как классических форм и методов (лекции, практические занятия), так и интерактивных методов обучения.

При проведении лекционных занятий преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к экзамену (4 семестр)

1. Сущность, цели, задачи и функции менеджмента, значение дисциплины.
  2. Особенности развития менеджмента в мировой хозяйственной практике гостеприимства.
  3. Типология гостиничных предприятий.
  4. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.
  5. Функциональные структуры гостиничных предприятий.
  6. Организационные структуры гостиничных предприятий
  7. Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе.
  8. Основные принципы построения организационных структур в гостиничном/ресторанном бизнесе.
  9. Принципы организационного управления основных служб гостиничных предприятий и общественного питания.
  10. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства.
  11. Миссия гостиничного предприятия, цель, задачи основных подразделений сферы гостеприимства и общественного питания.
  12. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость.
  13. Характеристика основных методов управления.
  14. Стили и методы управления гостиничным предприятием.
  15. Персонал в гостиничном предприятии. Организация системы управления персоналом.
  16. Особенности технологии управления персоналом в гостинице.
  17. Планирование потребности в трудовых ресурсах в гостинице.
  18. Система мотивации труда персонала гостиницы.
  19. Корпоративная культура и качество обслуживания гостей.
  20. Сущность и назначение контроля.
  21. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный.
  22. Этапы контроля в организациях гостиничного сервиса. Правила контроля.
- Итоговая документация по контролю в гостиничных и туристских комплексах

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### а) литература

1. Попов, А. А. Общий менеджмент : учебное пособие / А. А. Попов, Д. А. Попов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 567 с. — ISBN 978-5-905916-99-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/42931.html>(дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Евстропов, Н. А. Менеджмент качества предприятий и организаций : учебное пособие / Н. А. Евстропов, В. М. Корнеева, С. В. Бабыкин. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. — 216 с. — ISBN 978-5-93088-135-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44346.html>(дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Менеджмент в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / составители И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78028.html>(дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Основы менеджмента : учебно-методический комплекс по специальности 080507 «Менеджмент организации» / составители Т. Н. Ивлева. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2012. — 103 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/29690.html>(дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В. С. Новиков. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 с. — ISBN 5-9659-0016-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3780.html>(дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	7-Zip	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="http://www.7-zip.org/license.txt">http://www.7-zip.org/license.txt</a> .
2	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="https://ru.libreoffice.org/about-us/license/">https://ru.libreoffice.org/about-us/license/</a>
3	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <a href="https://www.mozilla.org/en-US/MPL/">https://www.mozilla.org/en-US/MPL/</a>
4	Google Chrome	Бесплатное распространение по лицензии google chromium <a href="http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html">http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html</a> на условиях <a href="https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html">https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html</a> .
5	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
6	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
7	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	Электронно-библиотечная система научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в

		России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, дополнительного и дистанционного образования. В полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
8	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>	Ресурс, включающий в себя как электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам.
9	ЭБС ЮРАЙТ <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
10	<a href="http://www.hotelline.ru">http://www.hotelline.ru</a>	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
11	<a href="http://www.hotelmagazine.ru/">http://www.hotelmagazine.ru/</a>	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий
12	<a href="https://www.economy.gov.ru/">https://www.economy.gov.ru/</a>	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
13	<a href="http://www.amurvisit.ru">http://www.amurvisit.ru</a>	Путеводитель по Амурской области
14	<a href="https://ostrovok.ru/">https://ostrovok.ru/</a>	Бронирование гостиниц в России и за рубежом. Информация о гостиницах, фотографии и описания номеров.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	<a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>	База данных законодательства РФ «Консультант Плюс»: ко-дексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	<a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>	GoogleScholar —поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	<a href="https://www.runnet.ru">https://www.runnet.ru</a>	RUNNet (RussianUNiversityNetwork) - научно-образовательная телекоммуникационная сеть, обеспечивающими интеграцию с зарубежными научно-образовательными сетями NationalResearchandEducationNetworks, NREN) и с Интернет.
5	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере

		образования.
6	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
7	www.vstamur.ru	Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области
8	www.garant.ru	Нормативно-правовая база документов
9	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
10	www.gks.ru	Федеральная служба государственной статистики

#### **10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы, предусмотренной рабочей программой дисциплины.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации, программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронно-образовательную среду университета.

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной подготовки, практической и научно- исследовательской работы и соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.