

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе
А.В. Лейфа

1 » 09 2021 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 – 2021 г.
Форма обучения очная
Курс 2 Семестр 4
Экзамен 4 семестр.
Общая трудоемкость дисциплины 180 (акад. час.), (5 з.е.)

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

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

2021 г.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

«01» 09 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО
Учебно-методическое управление
Н.А. Чалкина
(подпись)

«01» 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Научная библиотека
О.В. Петрова
(подпись)

«01» 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Выпускающая кафедра
И.В. Абакумова
(подпись)

«01» 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Центр информационных и образовательных технологий
А.А. Горюсейкина
(подпись)

«01» сентября 2021 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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

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 ДИСЦИПЛИНЫ 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-1 ОПК-2 Знать: теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; квалификационные требования к персоналу ИД-2 ОПК-2 Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; ИД-3 ОПК-2 Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

№ п/п	Темы (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)						Контроль (в академических часах)	Самостоятельная работа (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ПЗ	ЛР	ИКР	КТО	КЭ			
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 подразделениями 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
4	Эффективность менеджмента гостиничного предприятия	4	4	4						21	Тестирование, выполнение практической работы
	Экзамен							0,3			
	Всего		34	34				0,3	26,7	85	

Л—лекция, ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторная работа, ИКР – иная контактная работа, КТО – контроль теоретического обучения, КЭ – контроль на экзамене

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1.	Теоретические основы	Основные понятия менеджмента. Сущность, цели, задачи и функции менеджмента. Теоретическое и практическое значение дисциплины.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
	менеджмента в гостиничной индустрии	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 общественно-го 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 в гостиничном предприятии. 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

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Теоретические основы менеджмента в гостиничной индустрии	Менеджер: понятие, роль и место в системе управления. Требования, предъявляемые к личносно 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.
2	Организационное построение гостиничных предприятий и общественно-	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 менедж-

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
	го питания	мента на предприятиях индустрии гостеприимства
3	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.
4	Управление персоналом	Персонал в гостиничном предприятии. 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
	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) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в акад. 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 подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Подготовка к практическому занятию. Выполнение домашних творческих заданий	16
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
	Итого		85

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.
23. Итоговая документация по контролю в гостиничных и туристских комплексах

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/42931.html>
2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9062.html>
3. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44346.html>

4. 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. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78028.html>

5. Основы менеджмента : учебно-методический комплекс по специальности 080507 «Менеджмент организации» / составители Т. Н. Ивлева. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2012. — 103 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/29690.html>

6. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В. С. Новиков. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 с. — ISBN 5-9659-0016-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3780.html>

б) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

	Наименование	Описание
Программное обеспечение		
1	Windows 7 pro	DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года
Интернет-ресурсы		
1	http://www.iprbookshop.ru	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
2	http://e.lanbook.com/	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.
3	ЭБС ЮРАЙТ https://urait.ru	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.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

	Наименование	Описание
1	https://www.consultant.ru/	База данных законодательства РФ «Консультант Плюс»: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	https://scholar.google.ru/	GoogleScholar — поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	https://elibrary.ru/	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования

4	https://www.runnet.ru	RUNNet (RussianUNiversityNetwork) - научно-образовательная телекоммуникационная сеть, обеспечивающими интеграцию с зарубежными научно-образовательными сетями NationalResearchandEducationNetworks, NREN) и с Интернет.
---	---	---

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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.