МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Менеджмент предприятий сферы гостеприимства и общественного питания***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.03.03 Гостиничное дело* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Организация и управление в гостиничном и ресторанном бизнесе* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *заочная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.пед.н, Сандрина Виктория Евгеньевна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 216 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 6 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 20 |
| самостоятельная работа | 187 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 9 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 6 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 8 |
| Практические занятия | 12 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **20** |
| Самостоятельная работа | 187 |
| Часы на контроль | 9 |
| **Итого академических часов** | **216** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **6** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 7](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 7](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 10](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 12](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 12](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 12](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 12](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 12](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 13](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Сформировать у студентов совокупность теоретических знаний в области управления предприятием индустрии гостеприимства и практических умений по работе в команде на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.О Менеджмент предприятий сферы гостеприимства и общественного питания относится к обязательной части Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ОПК-2 - Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-2.2 - Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знать: теоретические и методические основы менеджмента в гостиничной индустрии; систему методов управления и их использование в практической деятельности; роль, навыки, основные качества и работу менеджмента в формировании организационной культуры; информационное обеспечение и коммуникации в менеджменте.  Уметь: осуществлять коммуникационные связи, мотивацию труда, организацию контроля над деятельностью подчиненных; осуществлять деловое общение и управление конфликтами,людьми, группами в туризме; принимать решение в различных ситуациях; обосновывать, принимать и реализовывать управленческие решения..  Владеть: способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; способностью к работе в трудовых коллективах предприятий гостиничной индустрии; методами выявления тенденций развития современного управления предприятиями гостиничной индустрии, методами выявления недостатков деятельности предприятий гостиничной индустрии; профессиональными терминами менеджмента.. |
| ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.2 - Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение | Знать: экономические показатели, характеризующие деятельность гостиничной индустрии и общественного питания, основные тенденции и направления развития гостиничной индустрии.  Уметь: анализировать внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства и общественного питания, роль гостиничной индустрии в мировой экономике..  Владеть: навыками сопоставления экономических показателей деятельности индустрии гостеприимства и общественного питания, характеристики влияния факторов на развитие индустрии гостеприимства и общественного питания.. |
| ПК-3 - Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания | ПК-3.2 - Организует работу предприятий гостеприимства и/или общественного питания с учетом правовых аспектов их деятельности | Знать: основные методы поиска и применение необходимой нормативно-правовой документации для организации эффективной деятельности предприятий гостеприимства и/или общественного питания.  Уметь: оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих деятельность предприятий гостеприимства и/или общественного питания..  Владеть: навыками систематизации и организации деятельности предприятий гостеприимства и/или общественного питания в соответствии с действующими регламентами и нормативно-правовыми документами.. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| **Раздел I. Основные подходы и принципы менеджмента предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.** | | | | | | | |
| Тема 1. Основные понятия и определения в гостинично-ресторанном менеджменте. | Формирование и развитие науки об управлении. Теории гостиничноресторанного менеджмента: подходы к определению понятия «менеджмент»,объекты и субъекты гостинично-ресторанного менеджмента. Виды менеджмента: их характеристика и отличительные особенности организации процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности. Взаимосвязь основных элементов управления. | | 1 | | 2 |  | 26 |
| Тема 2. Методы, функции и принципы управления в гостинично-ресторанном бизнесе. | Виды управленческих решений и методы их разработки по удовлетворению запросов, потребностей и ключевых ценностей потребителя гостиничного продукта. Методы менеджмента: административный,организационно-правовой, экономический, социально-психологические.Основные функции менеджмента, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта: планирование, организация, мотивация, контроль, координация и регулирование; контроль, учет, анализ. Принципы менеджмента гостиниц и других средств размещения: целостности; иерархической упорядоченности; целевой направленности и оптимальности; сочетания централизации и децентрализации; демократизации. Пирамида Парсонса. | | 1 | | 1 |  | 26 |
| Тема 3. Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостинично-ресторанном бизнесе. | Франчайзинг в гостинично-ресторанном бизнесе: преимущества и недостатки в системе управления гостиниц и других средств размещения. Договор на управление гостиницей: специфика и особенности управления. Независимое гостиничное предприятие: преимущества и недостатки в системе управления. Правила функционирования гостиничных предприятий. различных форм управления и регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя. Нормативно-правовое обеспечение и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности. | | 1 | | 1 |  | 20 |
| Тема 4. Стратегия и тактика в гостинично-ресторанном менеджменте. | Методы стратегического анализа гостиничного предприятия. Определение миссии и выбор концепции предприятия по организации процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности. Классификация стратегий гостиничных предприятий: их виды и сущность. Миссия и целеполагание. Выбор конкретной стратегии. Тактика и методы. планирования в гостиничном бизнесе. Методы планирования деятельности гостиничного предприятия. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя гостиничного продукта, запросы, потребности и его ключевые ценности; тактическое и стратегическое планирование. | | 1 | | 2 |  | 20 |
| **Раздел II. Организация деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.** | | | | | | | |
| Тема 5. Основные подразделения гостинично-ресторанных комплексов и организация их работы. | Основные службы предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, типы производственных и коммуникационных. связей, их характеристика. Понятие и виды организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная; принципы их построения, эффективность организационных структур. | | 1 | | 2 |  | 20 |
| Тема 6. Операционный менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. | Подходы в управлении: процессный и системный. Дерево целей. Производственно-технологический процесс на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания, регламенты процессов обеспечения гостинично-ресторанной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя. | | 1 | | 1 |  | 20 |
| Тема 7. Мотивация и контроль как функции гостинично-ресторанного менеджмента. | Мотивация и стимулирование работников первичных трудовых коллективов: сущность понятий, общее и различие. Теории потребностей по Маслоу, МакКлелланда, Герцберга и запросы потребителя гостиничного продукта. Теория мотивации работников первичных трудовых коллективов. Двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий и теория справедливости. Модель Портера-Лоулера. Особенности стимулирования труда работников первичных трудовых коллективов в гостиничном бизнесе. Примеры стимулирования работников первичных трудовых коллективов. Понятие и виды контроля. Система контроллинга в гостиницах и других средствах размещения. Принципы построения эффективной мотивационной политики работников первичных трудовых коллективов. | | 1 | | 1 |  | 30 |
| Тема 8. Командное взаимодействие, методы и стили управления в гостинично-ресторанном бизнесе. | Классификация методов управления работниками первичных трудовых коллективов. Особенности регламентирующих и стимулирующих методов. Классификация стилей руководства их сравнительная характеристика. Классификация Лайкерта. Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. Этапы делегирования и формы контроля. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности. Правила внутреннего распорядка гостиниц и других средств размещения. | | 1 | | 2 |  | 25 |
| **Контроль:** | | | | | | | **9** |
| **Всего по дисциплине:** | | **8** | | **12** | |  | **187** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

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

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Дмитриева Н.Д. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 352 с. | <https://znanium.com/catalog/document?pid=1074809> |
| Максимцов М.М. Менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Экономика и управление» / под ред. М.М. Максимцова, М.А. Комарова. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 343 с. | <https://znanium.com/catalog/document?pid=1028774> |
| Фридман, А. М. Экономика предприятий торговли и питания потребительского обществ : учебник / А. М. Фридман. - 8-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 656 с. | <https://znanium.com/catalog/product/2085960> |
| Фридман, А. М. Экономика предприятия общественного питания : учебник / А. М. Фридман. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 462 с. | <https://znanium.com/catalog/product/2085961> |
| Сандрина В.Е. Гостиничный менеджмент : учебное пособие. Ч. 2 / В.Е.Сандрина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. рестор и гостинич. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2021. | [http://opac.unecon.ru/elibrary ... D0%BD%D1%82\_%D0%A7.%202\_21.pdf](http://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82_%D0%A7.%202_21.pdf) |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 312 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 409 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Громкоговоритель Electrolvoice EVID 3.2 - 2 шт., Экран с электропривод. 183х240 см д120 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Теории гостиничного менеджмента: основные научные школы. |
| 2 | Виды менеджмента: их характеристика и отличительные особенности. |
| 3 | Организации процесса предоставления услуг гостиничными предприятиями. |
| 4 | Методы стратегического анализа гостиничного предприятия. |
| 5 | Основные функции менеджмента. |
| 6 | Принципы гостиничного менеджмента. |
| 7 | Миссия и выбор концепции гостиничного предприятия. |
| 8 | Тактика и методы планирования в гостиничном бизнесе. |
| 9 | Ключевые ценности потребителя гостиничного продукта. |
| 10 | Процессный и системный подходы в управлении предприятием. |
| 11 | Регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности. |
| 12 | Теории потребностей и запросы потребителя гостиничного продукта. |
| 13 | Теории мотивации, теория ожиданий и теория справедливости. |
| 14 | Система контроллинга в гостиницах и других средствах размещения. |
| 15 | Классификация методов управления работниками. |
| 16 | Регламентирующие и стимулирующие методы управления в гостиничном бизнесе. |
| 17 | Классификация стилей руководства их сравнительная характеристика. |
| 18 | Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. |
| 19 | Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостинично-ресторанном бизнесе. |
| 20 | Нормативно-правовое обеспечение и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 1-3 |
| 2 | Кейс-задание | письменно | 4-8 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-8 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-8 |
| Подготовка к экзамену | 1-8 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |