

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Туристская деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Менеджмент» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 04 Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности);

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	ИД _{2УК-3} - Результативно реализует свою роль в команде на основе предвидения последствий действий и построения эффективной коммуникации
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИД-1 _{ОПК-2} . Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД _{2УК-3} - Результативно реализует свою роль в команде на основе предвидения последствий действий и построения эффективной коммуникации	Знает: особенности социального взаимодействия в коллективе
	Умеет: применять и реализовывать свою роль в команде
	Имеет навыки: социального взаимодействия, планирования последовательности действий для достижения поставленной цели
ИД-1 _{ОПК-2} . Определяет цели и задачи управления	Знает: особенности управления подразделениями организаций сферы туризма

структурными подразделениями объектов туристской сферы.	Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы туризма
	Имеет навыки: выявления основных целей и задач по управлению структурными подразделениями организаций сферы туризма

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части 1, обязательной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Туристская деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Менеджмент» базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплины «Маркетинг».

Дисциплина «Менеджмент» является предшествующей для освоения дисциплин «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Семестры
		4
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	144	144
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	90,9	90,9
Лекции (Л)	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	36	36
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	36	36
Консультации текущие	-	-
Групповые консультации	3,1	3,1
Виды аттестации (экзамен)	33,8	33,8
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	53,1	53,1
В том числе:		
Подготовка к дискуссии тестовые задания	20	20
Подготовка к круглому столу	18	18
Подготовка к практической работе	15,1	15,1
Общая трудоемкость час	144	144

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, часы
1	Методологические	Рыночная экономика и менеджмент:	12

1	Методологические основы гостиничного менеджмента	2	2			4		
2	Принципы гостиничного менеджмента	2	4			4		
3	Функции гостиничного менеджмента	1	2			6		
4	Планирование деятельности гостиничного предприятия.	2	4			4		
5	Мотивация сотрудников гостиничного предприятия	1	4			4		
6	Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия	2	4			6		
7	Контроль в управлении гостиничным предприятием	2	4			4		
8	Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием	1	2			4		
9	Стили управления гостиничным предприятием	2	4			6		
10	Конфликты в коллективе и пути их разрешения Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия	3	6			11,1		
	Экзамен	33,8						
	ИТОГО	18	36	-		53,1	3,1	144

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Методологические основы гостиничного менеджмента	Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Основные понятия и управленческие категории. Основные этапы развития менеджмента.	2
2	Принципы гостиничного менеджмента	Система управления туризмом и сферой сервиса. Туристские предприятия, организации и регионы. Структура управления туризмом. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма	2
3	Функции гостиничного менеджмента	Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.	1
4	Планирование деятельности гостиничного предприятия.	Понятия и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления.	2
5	Мотивация сотрудников гостиничного предприятия	Теории мотивации.	1
6	Регулирование деятельности	Роль руководящих кадров в эффективности управления фирмой. Рынки рабочей силы.	2

	сотрудников гостиничного предприятия	Планирование потребности в персонале. Оценка и прием на работу. Управленческие работники.	
7	Контроль в управлении гостиничным предприятием	Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений. Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений.	2
8	Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием	Культура управленческого труда.	1
9	Стили управления гостиничным предприятием	Элементы управления. Требования к менеджеру. Авторитет менеджера. Понятие и характеристика стилей руководства.	2
10	Конфликты в коллективе и пути их разрешения Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия	Виды конфликтов. Типы конфликтов. Управление конфликтами. Понятие эффективности менеджмента туризма. Экономическая эффективность менеджмента туризма. Социальная эффективность менеджмента туризма.	3
ИТОГО			18

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, Час
1	Методологические основы гостиничного менеджмента	Развитие менеджмента в России. Особенности туризма и сферы услуг как объекта управления.	2
2	Принципы гостиничного менеджмента	Цели и задачи управления предприятием, организация работы по управлению предприятием, система коммуникаций, стратегическое и текущее планирование, методы Принятия решений, внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма, качество менеджера, работа менеджера, создание системы мотивации труда, организация контроля за деятельностью подчиненных, инновационная программа менеджера, риск-менеджмент, этика делового общения; управление конфликтами; психология менеджмента; внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества.	4
3	Функции гостиничного менеджмента	Характеристика основных функций менеджмента.	2
4	Планирование деятельности гостиничного предприятия.	Социально-психологические методы управления. Самоуправление.	4
5	Мотивация сотрудников гостиничного предприятия	Виды мотивации сотрудников. Особенности мотивации на предприятиях сервиса.	4
6	Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия	Профессиональное развитие персонала.	4

7	Контроль в управлении гостиничным предприятием	Методы принятия решений. Индивидуальные методы принятия решений.	4
8	Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием	Основные направления рациональной организации труда.	2
9	Стили управления гостиничным предприятием	Разработка управленческой решетки.	4
10	Конфликты в коллективе и пути их разрешения Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия	Особенности поведения в конфликтной ситуации. Способы ухода от конфликтов. Формирование эффективной организационной структуры туризма. Эффективность управленческих решений. Эффективность управления персоналом.	6
Итого			36

5.3.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

Не предусмотрен

5.3.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, Час
1	Методологические основы гостиничного менеджмента	Подготовка к дискуссии	4
2	Принципы гостиничного менеджмента	Подготовка к круглому столу	4
3	Функции гостиничного менеджмента	Подготовка к практической работе	6
4	Планирование деятельности гостиничного предприятия.	Подготовка к дискуссии	4
5	Мотивация сотрудников гостиничного предприятия	Подготовка к творческому заданию	4
6	Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия	Подготовка творческого задания	6
7	Контроль в управлении гостиничным предприятием	Подготовка к тестированию	4
8	Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием	Подготовка к дискуссии	4
9	Стили управления гостиничным предприятием	Подготовка к контрольной работе	6
10	Конфликты в коллективе и пути их разрешения Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия	Подготовка к экзамену	11,1
Итого			53,1

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1 Основная литература

1. Баронин, С.А. Основы менеджмента, планирования и контроллинга в недвижимости: Учебное пособие [Текст] / С.А. Баронин. – М.: НИЦ ИНФРА– М, 2016. – 160 с.

2. Бланк, И.А. Основы финансового менеджмента. В 2-х т. Основы финансового менеджмента [Текст] / И.А. Бланк. – М.: Омега – Л, Эльга, 2017. – 1330 с.
3. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник [Текст] / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2017. – 320 с.

6.2 Дополнительная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 240 с.
<http://www.iprbookshop.ru/7029.htm>

Периодические издания

- 1 Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»
- 2 Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»
- 3 Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»
- 4 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229 - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Глаголева, Л.Э. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Менеджмент" для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», дневной и заочной форм обучения / Л.Э. Глаголева; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж : ВГУИТ, 2021. - 25 с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая

перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.543 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются в виде отдельного документа и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		4 семестр
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	144	144
<i>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</i>	20,4	20,4
Лекции	4	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	6	6
Консультации текущие	3,6	3,6
Виды аттестации (экзамен)	6,8	6,8
<i>Самостоятельная работа:</i>	123,6	123,6
Проработка материалов по конспекту лекций	123,6	123,6
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	40	40
и (или) другие виды самостоятельной работы	43,6	43,6

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дисциплине

Менеджмент

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	ИД _{2УК-3} - Результативно реализует свою роль в команде на основе предвидения последствий действий и построения эффективной коммуникации
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИД-1 _{ОПК-2} . Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД _{2УК-3} - Результативно реализует свою роль в команде на основе предвидения последствий действий и построения эффективной коммуникации	Знает: особенности социального взаимодействия в коллективе
	Умеет: применять и реализовывать свою роль в команде
	Имеет навыки: социального взаимодействия, планирования последовательности действий для достижения поставленной цели
ИД-1 _{ОПК-2} . Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	Знает: особенности управления подразделениями организаций сферы туризма
	Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы туризма
	Имеет навыки: выявления основных целей и задач по управлению структурными подразделениями организаций сферы туризма

2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Методологические основы гостиничного менеджмента	ОПК-2	Собеседование (вопросы к дискуссии)	1-6	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

2	Принципы гостиничного менеджмента	ОПК-2	Домашнее задание	7-9	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Функции гостиничного менеджмента	ОПК-2	Собеседование (вопросы к практической работе)	10-12	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
4	Планирование деятельности гостиничного предприятия.	ОПК-2	Тест	13-17	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
5	Мотивация сотрудников гостиничного предприятия	УК-3	Собеседование (вопросы для творческого задания)	18-29	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
6	Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия	УК-3	Собеседование (вопросы для творческого задания)	30-33	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
7	Контроль в управлении гостиничным предприятием	ОПК-2	Тест	34-47	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
8	Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием	УК-3	Собеседование (вопросы к дискуссии)	48-52	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
9	Стили управления гостиничным предприятием	УК-3	Собеседование (вопросы к контрольной работе)	53-57	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
10	Конфликты в коллективе и пути их разрешения Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия	УК-3 ОПК-2	Подготовка к экзамену	58-85	Проверка преподавателем Отметка в системе неудовлетворительно; удовлетворительно; хорошо; отлично

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60% от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета/экзамен). Аттестация проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 30 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 10 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета/экзамена студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета/экзамена количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

3.1 Собеседование (вопросы к дискуссии)

3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

1. Цели и задачи менеджмента гостиничного предприятия
2. Подходы к управлению гостиничным комплексом
3. Виды менеджмента гостиничного предприятия
4. Управление развитием персонала предприятий сферы гостеприимства
5. Комплексная оценка влияния корпоративной культуры на деятельность гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)
6. Комплексная оценка степени удовлетворенности клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)

3.2 Домашнее задание

3.2.1 Шифр и наименование компетенции

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

7. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?

8. Назовите и дайте характеристику основных элементов оргструктуры управления гостиницей.

9. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в оргструктуре управления гостиницей.

3.3 Собеседование (вопросы к круглому столу)

3.3.1 Банк тестовых заданий

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

10. Внедрение аутсорсинга на рынке гостиничных услуг

11. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы

12. Использование методов контроля для повышения качества гостиничных услуг

3.4 Собеседование (вопросы к практической работе)

3.4.1 Шифр и наименование компетенции

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

13. 1 вариант - Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

14. 2 вариант - Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц (на примере конкретной гостиницы).

15. 3 вариант - Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).

16. 4 вариант - Разработка концепции гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

17. 5 вариант - Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

3.5 Тест

3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

№ задания	Тестовое задание
	<i>Выбрать один ответ</i>
18	Что такое менеджмент? 1. Разновидность науки управления. 2. Группа руководителей. 3. Разновидность управленческой деятельности. 4. Это отношение, складывается в процессе управленческой деятельности. + 5. Совокупность принципов, методов, форм и средств управления, особый вид деятельности, связанный с руководством людьми, умелым использованием их труда и знаний.
19	Задачами менеджмента являются: 1. Tактическая. 2. Стратегическая 3. Оперативная + 4. Поддержание устойчивости фирмы и всех ее элементов и ее развитие. 5. Контроль результатов деятельности и внесение коррективов.
20	Функции менеджмента 1. Инновационный менеджмент.

	2. Оптимальное сочетание централизованного регулирования и самоуправления. + 3. Организация, планирование, контроль, мотивация. 4. Перевод фирмы в качественно новое состояние. 5. Целенаправленность.								
	Выбрать несколько ответов								
21	Что такое внутренняя среда организации? а) люди+ б) информационные связи+ в) конкуренты								
22	Какие из ниже перечисленных функций управления относятся к общим? а) мотивация + б) информирование в) контроль + г) принятие решений д) прогнозирование +								
23	Предметом рассмотрения теории управления являются? а) организационно-управленческие отношения + б) организационно-экономические отношения + в) технологическая документация								
24	Понятие категории управления включает: а) принципы + б) техника управления в) функции + г) методы управления + д) цели управления +								
25	Что характеризует систему управления? а) помещение б) прямые связи + в) обратные связи + г) субъект управления + д) объект управления + е) длительность работы								
	Вопрос на сопоставление								
26	<p>Выберите правильное сопоставление</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">1. Организация</td> <td>А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.</td> </tr> <tr> <td>2. Мотивация</td> <td>Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда.</td> </tr> <tr> <td>3. Координация</td> <td>В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.</td> </tr> <tr> <td>4. Контроль</td> <td>Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия.</td> </tr> </table> <p>Ответ: 1-В; 2-Б; 3-А; 4-Г</p>	1. Организация	А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.	2. Мотивация	Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда.	3. Координация	В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.	4. Контроль	Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия.
1. Организация	А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.								
2. Мотивация	Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда.								
3. Координация	В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.								
4. Контроль	Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия.								
	Вставить пропущенное слово или число								
27	_____ - это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей Ответ: Управление								
28	_____ - эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя Ответ: Менеджмент								
29	_____ - управленческая деятельность, отраженная в планах и фиксирующая будущее состояние менеджмента в текущее время Ответ: Планирование								

3.6 Собеседование (вопросы для творческого задания)

3.6.1 Шифр и наименование компетенции

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде

30. Что вы понимаете под стилем управления?
 31. Охарактеризуйте авторитарный стиль управления.
 32. Опишите особенности демократического и либерального стилей управления.
 33. В чем суть управленческой решетки?

3.7 Тест

3.7.1 Шифр и наименование компетенции

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ
34	Выберите понятие, относящиеся к принципам менеджмента. + 1. Единоначалия и коллегиальность. 2. Организация. 3. Достижение цели. 4. Планирование.
35	Среди условий, что перечислены ниже, выберите такие, которые определяют успех организации. 1. Наличие формальных и неформальных организаций. 2. Выход на внешний рынок. 3. Способность к выживанию, результативности, практической реализации. + 4. Наличие современных технологий.
36	Организация – это: 1. Группа людей, которые владеют определенными ресурсами. + 2. Группа людей, которые владеют определенными ресурсами, имеют общее руководство и общие цели. 3. Группа людей, деятельность которых сознательно, направленно или спонтанно координируется для достижения определенной цели. 4. Группа лиц, которые имеют общее руководство.
37	Ответственность – это: 1. Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение. + 2. Ограничения права использовать ресурсы предприятия и направлять усилия подчиненных на выполнение задания. 3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.
38	Делегирование – это: 1. Возложенная на должностное лицо обязанность выполнить поставленные задачи, обеспечить их позитивное решение. 2. Ограничения права использовать ресурсы предприятия и направлять усилия подчиненных на выполнение задания. + 3. Передача заданий и полномочий лицу, что берет на себя ответственность за их выполнение.
39	Путь разрешения конфликтов: 1. Премирование. + 2. Компромисс. 3. Поездка на природу. 4. Гласное обсуждение.
40	Что относится к методам принятия управленческих решений: + 1. Мозговая атака. 2. Организация. 3. Формулировка. 4. Форма контроля.
	Выбрать несколько ответов
41	Реализация целей предусматривает: а) закрепление целей за каждым исполнителем + б) установление графика выполнения работ + в) контроль выполнения целей

42	При создании структуры управления учитывают: а) численность управленческого аппарата + б) норму управляемости в) прямые и обратные связи + г) должностные инструкции								
Вопрос на сопоставление									
43	Выберите правильное сопоставление <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1. Власть</td> <td>А – поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему</td> </tr> <tr> <td>2. Влияние</td> <td>Б – способность вести за собой.</td> </tr> <tr> <td>3. Лидерство</td> <td>В – способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.</td> </tr> <tr> <td>4. Обычаи</td> <td>Г – общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.</td> </tr> </table> <p>Ответ: 1 – В; 2 – А; 3 – Б; 4 – Г.</p>	1. Власть	А – поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему	2. Влияние	Б – способность вести за собой.	3. Лидерство	В – способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.	4. Обычаи	Г – общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.
1. Власть	А – поведение руководителя, что меняет отношение подчиненных к нему								
2. Влияние	Б – способность вести за собой.								
3. Лидерство	В – способность и возможность менеджера влиять на деятельность и поведение рабочих.								
4. Обычаи	Г – общепринятые повторяющиеся социальные действия, что становятся обычными.								
Вставить пропущенное слово или число									
45	_____ - это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспосабливается для выполнения задач, поставленных на этапе планирования Ответ: Организация								
46	_____ - управленческая деятельность, направленная на ликвидацию отклонений от заданного режима управления Ответ: Регулирование								
47	_____ - поведение одного человека, которое вносит изменение в поведение другого человека Ответ: Влияние								

3.8 Собеседование (вопросы к дискуссии)

3.8.1 Шифр и наименование компетенции

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде

48. Что такое методы управления?

49. Какие критерии положены в основу классификации методов управления?

50. Поясните особенности экономических методов управления гостиницей.

51. Охарактеризуйте организационно-административные методы.

52. Какую роль играют социально-психологические методы управления?

3.9 Собеседование (вопросы к контрольной работе)

3.9.1 Шифр и наименование компетенции

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде

53. 6 вариант - Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы).

54. 7 вариант - Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами в гостинице (на примере конкретной гостиницы).

55. 8 вариант - Разработка мероприятий по техническому перевооружению гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

56. 9 вариант - Разработка мероприятий по эффективному продвижению предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

57. 10 вариант - Разработка мероприятий, направленных на формирование лояльности и привлечение новых клиентов ресторана (на примере конкретного предприятия общественного питания).

3.10 Собеседование (вопросы к экзамену)

3.10.1 Шифр и наименование компетенции

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

58. Понятие менеджмента, сущность и характерные черты.

59. Особенности менеджмента в сфере гостиничного сервиса.

60. История развития менеджмента: административная школа менеджмента.

61. История развития менеджмента: школа научного управления

62. История развития менеджмента: школа человеческих отношений

63. Основные направления менеджмента в гостиничном сервисе.

64. Организация как объект менеджмента. Сущность стратегического менеджмента.

65. Внутренняя среда организации. Элементы организации: цель.

66. Внутренняя среда организации. Элементы организации: персонал.

67. Внутренняя среда организации: структура.

68. Внутренняя среда организации: управление.

69. Внешняя среда организации. Факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала)

70. Внешняя среда организации. Факторы среды прямого воздействия: потребители, конкуренты

71. Внешняя среда организации. Факторы среды прямого воздействия: профсоюзы, законы и государственные органы.

72. Внешняя среда организации. Факторы среды прямого воздействия: конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.

73. Внешняя среда организации. Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы

74. Внешняя среда организации. Факторы среды косвенного воздействия: социально-культурные факторы, международные события.

75. Цикл менеджмента. Основные функции управления.

76. Планирование как функция менеджмента.

77. Организация как функция менеджмента.

78. Мотивация, как функция менеджмента.

79. Мотивация и критерии мотивации труда. Иерархия потребностей.

80. Делегирование полномочий и ответственности в менеджменте.

81. Контроль деятельности экономического субъекта. Сущность, виды, этапы контроля.

82. Три этапа контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, коррекция.

83. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный.

Составление схемы контроля.

84. Понятие методов управления. Классификация методов управления.

85. Характеристика методов управления: организационно-распорядительные методы.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания уровня сформированности компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Методика оценки (объект, продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью					
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде.					
ЗНАТЬ: - особенности управления подразделениями организаций сферы туризма - особенности социального взаимодействия в коллективе	Тест	Результат тестирования	75% и более правильных ответов	Отлично	Освоена
			60-75% правильных ответов	Хорошо	Освоена
			50-60% правильных ответов	Удовлетворительно	Освоена
			Менее 50% правильных ответов	Неудовлетворительно	Не освоена
	Дискуссия	Уровень владения материалом	Студент демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в полном объеме, достаточном для качественного выполнения всех профессиональных действий с учетом многофакторности производственной ситуации	Зачтено	Освоена
			Студент не демонстрирует владение информацией на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, в объеме, требуемом для выполнения профессиональных действий	Не зачтено	Не освоена
УМЕТЬ: - определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы туризма - применять и реализовывать свою роль в команде	Круглый стол	Активность участия в дискуссии, круглом столе	Студент активно участвует в дискуссии, демонстрирует понимание материала, свободно применяет профессиональную лексику в аргументации своей точки зрения. Задает вопросы, приводит примеры, отвечает на вопросы других участников дискуссии	Зачтено	Освоена

			Студент не участвует в дискуссии, демонстрирует понимание отдельных разделов материала, затрудняется в применении профессиональной лексики для аргументации своей точки зрения. Не задает вопросы, затрудняется в приведении примеров, затрудняется при ответах на вопросы других участников дискуссии	Не зачтено	Не освоена
ИМЕЕТ НАВЫКИ: - выявления основных целей и задач по управлению структурными подразделениями организаций сферы туризма - социального взаимодействия, планирования последовательности действий для достижения поставленной цели	Практическая работа	Верно выполненная практическая работа	Обзор составлен с учетом анализа исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. Исчерпывающе охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен обширный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время	Отлично	Освоена
			оценка «хорошо» если обзор составлен с учетом анализа основных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. В основном верно охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен достаточный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время	Хорошо	Освоена
			Обзор составлен с учетом анализа отдельных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. Охарактеризованы элементы концепции, отражены специфические особенности концепции и ее развитие, приведен материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время	Удовлетворительно	Освоена

			Обзор составлен с без учета анализа основных исторических, экономических, социальных факторов развития ресторанного бизнеса. не охарактеризованы элементы концепции, не отражены специфические особенности концепции и ее развитие, отсутствует достаточный материал по реализации анализируемой концепции в историческом ракурсе и в настоящее время	Неудовлетворительно	Не освоена
--	--	--	---	---------------------	------------