

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

« 25 » 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

1. Цели и задачи дисциплины:

Целями освоения дисциплины ОП 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015г. № 37395).

Дисциплина направлена на решение задач следующих видов профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02. XX Туризм и гостеприимство (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 12 декабря 2022 года №1100).

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

В результате освоения дисциплины в соответствии с ФГОС СПО обучающийся должен:

знать:

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологию коллектива;

правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);

кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

методику проведения тренингов для персонала.

уметь:

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

планировать потребности в материальных ресурсах и персона службы;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

организовывать процесс работы службы;

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
 проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
 проводить обучение, персонала различных служб гостиницы.

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в

		<p>профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 05	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>	<p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персона службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т. ч. на иностранном языке</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p>
ОК 09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Умения: проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</p> <p>Знания: правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина относится к обязательной части профессионального цикла и изучается в 3 семестре 2 года обучения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 58 ак.ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	58	58
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	54	54
Лекции	28	28
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	20	
Практические занятия	26	26
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	26	26
Консультации	-	58
Вид аттестации	8	Дифференцированный зачет /8
Самостоятельная работа:	4	4
Проработка материала по конспекту лекций	1	1
Подготовка к защите практических занятий (собеседование)	1	1
Подготовка к тестированию по разделам	1	1
Подготовка реферата	1	1

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

5.1 Содержание разделов междисциплинарного курса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Современное состояние индустрии гостеприимства	Введение. История становления и развития гостеприимства и туризма.. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Гостиничные услуги их стандартизация	9	6
2	Система управления гостиницами и другими средствами размещения	Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Теоретические и методологические основы управления. Функции управления гостиничным предприятием. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы. Связующие процессы в управлении. Управление организационным поведением.	30	24
3	Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Адаптация персонала в гостиницах. Оценка деятельности персонала гостиницы.	19	16

		Обучение и развитие персонала гостиницы.		
--	--	--	--	--

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, 60 ак. ч		Практические занятия ак. ч		СРО, 6ч.
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Современное состояние индустрии гостеприимства	6	4	-	2	1
2	Система управления гостиницами и другими средствами размещения	14	10	-	14	2
3	Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	8	6	-	10	1
4	<i>Консультации текущие</i>	-				
5	<i>Контрольная работа</i>	-				
6	<i>Экзамен</i>	8				

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, часы
1	Современное состояние индустрии гостеприимства.	Введение. История становления и развития гостиничного дела. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	2
		Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Классификация средств размещения в	2

		<p>России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.</p>	
		<p>Гостиничные услуги их стандартизация. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.</p>	2
2	<p>Система управления гостиницами и другими средствами размещения</p>	<p>Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием Теоретические и методологические основы управления. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия.</p>	2
		<p>Функции управления гостиничным предприятием. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в</p>	2

	структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса.	
	<p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.</p>	2
	<p>Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах.</p>	2
	<p>Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы.</p>	2
	Координация деятельности персонала структурного подразделения	2

		<p>гостиницы. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.</p>	
		<p>Связующие процессы в управлении. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. (алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности). Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения конфликтных ситуациях.</p>	2
3	<p>Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия</p>	<p>Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура:</p>	2

		понятие, сущность, цель, задачи, функции. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале.	
		Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	2
		Адаптация персонала в гостиницах. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	2
		Оценка деятельности персонала гостиницы. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Принципы формирования кадрового резерва	2

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Тематика практических занятий	Трудоемкость, Час
1	Современное состояние индустрии гостеприимства.	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения	2
2	Система управления гостиницами и другими средствами размещения	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2
		Составление графиков выхода на работу. Составление схемы	2

		взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы.(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)	
		Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2
		Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия	2
		Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2
		Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)	2
		Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личного развития)	2
3	Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	Определение соответствия личностных, деловых и Профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности	2
		Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	2
		Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	2

	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»	2
	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций	2

5.2.3 Лабораторный практикум - не предусмотрен

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела междисциплинарного курса	Вид СРО	Трудоемкость, Час
1	Современное состояние индустрии гостеприимства	Проработка материала по конспекту лекции Подготовка к защите практических занятий (собеседованию). Подготовка к тестированию по разделу.	1
2	Система управления гостиницами и другими средствами размещения	Проработка материала по конспекту лекции Подготовка к защите практических занятий (собеседованию). Подготовка к тестированию по разделу.	2
3	Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	Проработка материала по конспекту лекции Подготовка к защите практических занятий (собеседованию). Подготовка к тестированию по разделу.	1

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1. Основная литература

1. Максимцев, И. А. Управление персоналом : учебник и практикум для СПО— М. : Юрайт, 2018
<https://biblio-online.ru/book/upravlenie-personalom-413906>
2. Баландина, О.В. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574371>
3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=567420
4. Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие. – Воронеж, 2019.

6.2.Дополнительная литература

1. Управление персоналом / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк – Москва : Дашков и К°, 2020
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573120>
2. Воронин, А.Ю. Основы менеджмента : учебное пособие – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=575299

Периодические издания:

Доступ к порталу по гостиничному делу WELCOMEZONE.RU

6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: методические указания для самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», очной формы обучения / Т.О.В. Осенева; ВГУИТ, ФСПО. -Воронеж : ВГУИТ, 2018.

6.4.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gow.ru
Портал открытого on-line образования	http://npoed.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ	http://education.vsuet.ru

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения 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».

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

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая

база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Кабинет менеджмента и управления персоналом; (ауд. 9):	Проектор Epson EB-W9 – 1 шт.. Крепление проектора потолочное универсальное IC-PR-1t Titanium – 1 шт. Экран настенный Screen Media MW 153x153 – 1шт. Ноутбук ASUS K 73 E – 1шт. I5-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW\ Intel(R) HD Graphics 3000– 1 шт. Информационные стенды, справочные материалы. Рабочие места по количеству обучающихся; Рабочее место преподавателя.	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart;
--	---	---

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	---

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и практического опыта.

ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав рабочей программы дисциплины.

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

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
«ОП 04. Менеджмент в туризме и гостеприимстве»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;</p>

		<p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 05	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p>	<p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персона службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т. ч. на иностранном языке</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p>
ОК 09	<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Умения: проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</p> <p>Знания: правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</p> <p>Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания</p>

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологию коллектива;

правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);

кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

методику проведения тренингов для персонала.

уметь:

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

планировать потребности в материальных ресурсах и персонала службы;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

организовывать процесс работы службы;

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной

ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;

проводить обучение, персонала различных служб гостиницы.

Содержание разделов дисциплины:

1 раздел. Современное состояние индустрии гостеприимства

Введение. История становления и

развития гостеприимства и туризма. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Гостиничные услуги их стандартизация

2 раздел. Система управления гостиницами и другими средствами размещения

Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Теоретические и методологические основы управления. Функции управления гостиничным предприятием. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы. Связующие процессы в управлении. Управление организационным поведением.

3 раздел. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия

Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Найм и отбор кадров для предприятий сферы

гостеприимства. Адаптация персонала в гостиницах. Оценка деятельности персонала гостиницы.

Обучение и развитие персонала гостиницы.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

Менеджмент в туризме и гостеприимстве

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории</p>

		профессионального развития и самообразования
OK 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	<p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персона службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т. ч. на иностранном языке</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы</p>
OK 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>Умения: проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;</p> <p>Знания: правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</p> <p>Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания</p>

2 Паспорт оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Современное состояние индустрии гостеприимства	ОК 01 ОК 02	Банк тестовых заданий	1-27	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы к экзамену)	101-110	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Собеседование (задания для практических работ)	132-136	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Кейс-задания	28-32	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Домашнее задание	147-152	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2	Система управления гостиницами и другими средствами размещения	ОК 04 ОК 05	Банк тестовых заданий	33-59	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (вопросы к экзамену)	111-120	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Собеседование (задания для практических работ)	137-141	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Кейс-задания	60-64	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			Домашнее задание	153-159	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	ОК 09	Банк тестовых заданий	65-95	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.

		Собеседование (вопросы к экзамену)	121-131	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
		Собеседование (задания для практических работ)	142-146	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
		Кейс-задания	96-100	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
		Домашнее задание	160-165	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

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 балльно-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Балльно-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 практических занятиях, тестовые задания, кейс- задания и курсовая работа. 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 балльно-рейтинговой оценки работы в семестре получает итоговую оценку 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 итоговой аттестации, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на собеседование.

В случае неудовлетворительной оценки по итогу написания контрольной работы студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

3.1 Тесты (тестовые задания и кейс-задания)

3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ
1.	В числе первых исследователей в области научного управления (школы) можно назвать: Ф. У. Тейлора, Фрэнка и Лилиан Гилбрета; А. Файоля и Г. Эмерсона; М.Фоллета, Э.Мэйо, А.Маслоу;

	Л. В. Канторовича, В. С. Немчинова.
2.	В числе первых исследователей в области классической школы управления можно назвать: Ф. У. Тейлора, Фрэнка и Лилиан Гилбрета; А. Файоля и Г. Эмерсона; М.Фоллета, Э.Мэйо, А.Маслоу; Л. В. Канторовича, В. С. Немчинова.
3.	В числе первых исследователей в области школы человеческих отношений и поведенческих наук можно назвать: Ф. У. Тейлора, Фрэнка и Лилиан Гилбрета; А. Файоля и Г. Эмерсона; М.Фоллета, Э.Мэйо, А.Маслоу; Л. В. Канторовича, В. С. Немчинова.
4.	В числе первых исследователей в области количественной школы можно назвать: Ф. У. Тейлора, Фрэнка и Лилиан Гилбрета; А. Файоля и Г. Эмерсона; М.Фоллета, Э.Мэйо, А.Маслоу; Л. В. Канторовича, В. С. Немчинова.
5.	Целью менеджмента как науки являются разработка, экспериментальная проверка и применение на практике научных подходов, принципов и методов, обеспечивающих эффективную работу коллектива за счет: внедрения инновационных проектов; выпуска конкурентоспособного объекта; повышения квалификации персонала; сокращения ступеней иерархии.
6.	Стратегическое управление — это такое управление, которое: опирается на человеческий потенциал как на основу организации; ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей; гибко реагирует и проводит своевременные изменения в организации; в совокупности дает возможность организации выживать в долгосрочной перспективе, достигая при этом своих целей.
7.	Под потенциалом организации обычно понимается: совокупность квалифицированных кадров; совокупность возможностей организации по выпуску продукции (оказанию услуг); совокупность инновационных идей; совокупность денежных доходов.
8.	Возможности организации определяют ресурсы: технические и технологические; кадровые; финансовые; все перечисленные.
9.	Под миссией в стратегическом управлении понимается: задача создания и существования организации; цель создания и существования организации; основная общая цель или задача создания и существования организации; создание и существование конкурентоспособной организации.
10.	Тактика менеджмента - это процесс разработки и реализации управленческих решений, как правило, на: период от одного года до пяти лет; период более пяти лет; период до одного года и более короткий срок; все выше перечисленные периоды.
	Выбрать несколько ответов
11.	Школы управления: Научная школа; Классическая (административная) школа управления;

	Школа человеческих отношений и поведенческих наук; Количественная школа.			
12.	Существует три современных подхода к управлению: Процессный подход в менеджменте; Системный подход в менеджменте; Ситуационный подход в менеджменте; Инвестиционный подход в менеджменте.			
13.	Менеджмент — это: функция или вид профессиональной деятельности, направленной на достижение определенной цели; это организация управления предприятием; это процесс принятия управленческих решений; это орган или аппарат управления.			
14.	Функции менеджмента: прогнозирование и планирование; организация; координация и регулирование; мотивация; контроль, учет и анализ.			
15.	Принципы менеджмента: Принцип научности; Принцип децентрализации; Принцип целенаправленности управления; Принцип учета личных способностей работников.			
16.	Доминантные понятия стратегического управления: потенциал организации; стратегии; тактики; конкурентоспособность.			
17.	Все конкурентные стратегии можно разделить на несколько групп: Стратегия лидерства на основе низких издержек; Стратегия лидерства на основе высоких издержек; Стратегия наилучшей стоимости; Стратегия наименьшей стоимости.			
Вопрос на сопоставление				
18.	Выберите правильное сопоставление			
	1	Адаптация	А	разработка процедур диагностики и прогнозирования кадровой ситуации
	2	Аттестация персонала организаций	Б	взаимное приспособление работника и организации
	3	Мониторинг персонала	В	процедура определения квалификации, уровня знаний, практических навыков, деловых и личностных качеств работников
	4	Подсистема управления наймом и учетом персонала	Г	учет приема, перемещений, поощрений и увольнения персонала
Ответ: 1-Б; 2-В; 3-А; 4-Г				
19.	Выберите правильное сопоставление			
	1	Календарный фонд рабочего времени	А	Календарный фонд – целодневные невыходы
	2	Номинальный фонд рабочего времени	Б	Номинальный фонд x продолжительность рабочего дня
	3	Эффективный фонд рабочего времени	В	Количество дней в календарном году

	4	Резервный фонд времени	Г	Такого фонда нет	
Ответ: 1-В; 2-А; 3-Б; 4-Г					
20.	Выберите правильное сопоставление				
	1	Профессия	А	совокупность знаний и практических навыков, позволяющих выполнять работы определенной сложности	
	2	Специальность	Б	совокупность всех человеческих ресурсов, которыми обладает организация	
	3	Квалификация	В	вид деятельности в пределах данной профессии, которая имеет специфические особенности и требует от работников специальных знаний и навыков	
	4	. Персонал	Г	совокупность специальных теоретических знаний и практических навыков, необходимых для выполнения определенного вида работ в какой-либо отрасли производства	
Ответ: 1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б					
Расположение в правильном порядке					
21.	<p>Расположите в правильном порядке этапы целевого управления. Целевое управление — процесс, состоящий из четырех этапов: 1) выработка ясной и сжатой формулировки цели; 2) систематический контроль и измерение качества работы и результатов; 3) разработка реальных планов их достижения; 4) принятие корректирующих мер для достижения планируемых результатов.</p>				
Ответ: 1, 3, 2, 4					
Вставить пропущенное слово или число					
22.	_____ — это функция или вид профессиональной деятельности, направленной на достижение определенной цели. Ответ: менеджмент				
23.	_____ — это процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации Ответ: мотивация				
24.	_____ вознаграждение — удовлетворение, которое приносит сама работа. Ответ: внутреннее				
25.	_____ вознаграждение обеспечивает организация. Ответ: внешнее				
26.	Под _____ организации обычно понимается совокупность возможностей организации по выпуску продукции (оказанию услуг). Ответ: потенциалом				
27.	_____ представляет собой систему управленческих решений, определяющих перспективные направления развития организации, сферы, формы и способы ее деятельности в условиях окружающей среды и порядок распределения ресурсов для достижения поставленных целей. Ответ: стратегия				
Кейс-задания					
28.	<p>Ситуация 1 В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.</p>				

	<p>Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.</p> <p>Задание</p> <p>1.Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.</p> <p>2.Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?</p> <p>3.Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?</p>
29.	<p>Ситуация 2</p> <p>Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.</p> <p>Задание</p> <p>1.Дайте характеристику:</p> <p>а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;</p> <p>б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;</p> <p>2.Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.</p>
30.	<p>Ситуация 3</p> <p>Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.</p> <p>Задание</p> <p>1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.</p> <p>2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.</p> <p>3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.</p>
31.	<p>Агентству по подбору персонала требуется ассистент специалиста по подбору персонала. Необходимо составить объявление об имеющейся вакансии. В объявлении необходимо указать вакантную должность, дать краткую характеристику организации, изложить обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда для данной должности. Указать телефон, факс для передачи резюме. Составить текст объявления.</p>
32.	<p>Молодой специалист, закончивший учебное заведение, прочитал в газете объявление о наборе в организацию специалистов его профиля. В объявлении излагается просьба составить резюме и представить его работодателю. Необходимо составить резюме.</p>

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ

33.	<p>Под миссией в стратегическом управлении понимается: задача создания и существования организации; цель создания и существования организации; основная общая цель или задача создания и существования организации; создание и существование конкурентоспособной организации.</p>
34.	<p>Организация (организовывание) — это одна из функций менеджмента, сущность которой состоит: в определении действий и ресурсов, необходимых для реализации разработанного плана действий; в определении принятия решений о распределении полномочий, обязанностей и ответственности; в определении действий и ресурсов, необходимых для реализации разработанного плана действий, а также принятия решений о распределении полномочий, обязанностей и ответственности; в определении действий и ресурсов, необходимых для реализации разработанного плана действий, а также принятия решений о создании конкурентоспособного предприятия.</p>
35.	<p>Функция организации заключается в: создании конкурентоспособного продукта; создании конкурентоспособной организации; установлении временных и постоянных взаимоотношений между всеми подразделениями; установлении временных и постоянных взаимоотношений между работниками предприятия.</p>
36.	<p>Делегирование в теории управления означает: передачу задач и полномочий организации; передачу задач и полномочий нижестоящему лицу; передачу задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение; передачу задач и полномочий.</p>
37.	<p>Ответственность — это: обязательство выполнять поставленные задачи; обязательство добросовестно выполнять поставленные задачи; обязательство выполнять поставленные задачи и отвечать за их удовлетворительное решение; обязательство отвечать за удовлетворительное решение поставленных задач.</p>
38.	<p>Организационная структура — форма разделения и кооперации управленческой деятельности, в рамках которой: происходит процесс управления, направленный на достижение целей организации; происходит процесс управления, направленный на риск; происходит процесс управления, направленный на выпуск конкурентоспособной продукции; происходит процесс управления, направленный на создание иерархических ступеней управления.</p>
39.	<p>Организации, в которых руководство оставляет за собой большую часть полномочий для принятия важнейших решений являются: централизованными децентрализованными конструктивная деструктивная</p>
40.	<p>Организации, в которых полномочия распределены по нижестоящим уровням управления- это организации: централизованные децентрализованные конструктивная деструктивная</p>

41.	Подбор персонала заключается в формировании: резерва сырья и материалов для производственной деятельности резерва материалов для непроизводственной деятельности резерва кадров на замещение вакансий рабочих мест резерва номерных фондов гостиницы
42.	Качество обслуживания в организациях гостиничного и туристского бизнеса зависит от: желаний клиентов; мастерства и сознательности служащих; от нормативов, принятых в гостинице; заработной платы обслуживающего персонала.
43.	Рынок труда можно представить как: рынок продовольственных товаров; рынок непродовольственных товаров; рынок рабочей силы и рынок рабочих мест; рынок рабочей силы и рынок продовольственных и непродовольственных товаров.
	Выбрать несколько ответов
44.	Все конкурентные стратегии можно разделить на несколько групп: Стратегия лидерства на основе низких издержек; Стратегия лидерства на основе высоких издержек; Стратегия наилучшей стоимости; Стратегия наименьшей стоимости.
45.	Факторы внешней среды прямого воздействия: конкуренты, клиенты; политика, экономика; право, социально-культурные факторы; местные органы власти.
46.	Факторы внешней среды косвенного воздействия: конкуренты, клиенты; политика, экономика; право, социально-культурные факторы; местные органы власти.
47.	В настоящее время существует две концепции полномочий. классическая концепция; инновационная концепция; концепция принятия полномочий; концепция делегирования.
48.	В организационной структуре выделяется разделение труда: вертикальное; параллельное; перпендикулярное; горизонтальное.
49.	Типы организационных структур управления предприятием: Линейная; Функциональная; Линейно-функциональная; Дивизиональная.
50.	Все многообразие структур организаций можно разбить на две большие группы: Бюрократические структуры; Антимонопольные структуры; Адаптивные (органические) структуры; Органические структуры.
51.	Можно выделить три фактора, оказывающих воздействие на поведение людей в организации: иерархическая структура

	культура рынок цена			
52.	Важнейшими принципами управления персоналом являются: целенаправленность; планомерность; ответственность; дисциплина.			
53.	С позиций российского законодательства занятым населением считаются трудоспособные граждане, которые: работают по найму; имеют оплачиваемую работу, но временно отсутствуют в связи с болезнью или отпуском; самостоятельно обеспечиваю! себя работой (предпринимательство, фермерство и пр.); обучаются на очных отделениях учебных заведений.			
Вставить пропущенное слово				
54.	_____ - помещение, состоящее из одного или нескольких мест, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории. Ответ: Номер			
55.	_____ - несогласие между двумя и более сторонами, столкновение взглядов, позиций, интересов. Ответ: Конфликт			
56.	Планирование, организация, регулирование и контроль – это _____ Ответ состоит из двух слов. . Ответ функции менеджмента			
57.	Вопрос на сопоставление			
58.	Выберите правильное сопоставление функций менеджмента			
	1	планирование	А	постановка определенных задач перед каждым подчиненным, разделение на отделы, делегирование части полномочий подчиненным, разработка каналов управления и передачи информации, координация работы подчиненных
	2	организация	Б	установление таких стандартов, как квота продаж, качество, уровень продуктивности; проверка соответствия выполнения работ этим стандартам; их корректировка при необходимости
	3	управление персоналом	В	решение вопроса об определении стандарта для кандидатов, подбор работников, их отбор, установка стандартов работы, компенсации работникам, оценка выполнения работ, консультирование работников, обучение и развитие работников
	4	контроль	Г	постановка целей и стандартов, разработка правил и последовательности действий, разработка планов и прогнозирование некоторых возможностей в будущем;
Ответ: 1-Г; 2-А 3-В; 4-Б				
59.	Выберите правильное сопоставление			
	1	конфликтная ситуация	А	то, из-за чего возник конфликт
	2	инцидент	Б	форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия по разрешению конфликта
	3	конфликтные отношения	В	повод для объявления конфронтационных действий по поводу различия интересов и ценностных ориентаций
	4	предмет конфликта	Г	развитие конфликта в конкретный временной период

Ответ: 1-Г; 2-В; 3-Б; 4-А

Кейс - задание

60.	<p>Ситуация 1 Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.</p> <p>Задание 1. Как должна поступить горничная в этой ситуации? 2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.</p>
61.	<p>Ситуация 2 Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.</p> <p>Задание 1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственности. 2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.</p>
62.	<p>Ситуация 3 Предметом живого обсуждения рабочих ремонтной группы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.</p> <p>Задание 1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ. 2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям: - распределение обязанностей и определение степени ответственности техника планирования и организации работы - техника анализа эффективности и результатов работы - помощь работникам в решении производственных проблем - анализ, возникших в ходе работы проблем - принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.</p>
63.	<p>Ситуация 4 Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».</p> <p>Задание. 1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»? 2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения? 3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.</p>
64.	<p>Ситуация 5 В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.</p>

	<p>В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.</p> <p>Задание</p> <p>1.Выявите нарушения в действиях администратора.</p> <p>2.Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?</p> <p>3.Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?</p>
--	---

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

№ задания	Тестовое задание
	Выбрать один ответ
65.	<p>В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>
66.	<p>Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:</p> <p>структура туристского рынка</p> <p>рынок гостиничных услуг</p> <p>вассоциация потребителей индустрии гостеприимства</p>
67.	<p>Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:</p> <p>портье, швейцары</p> <p>горничные</p> <p>бюро обслуживания</p>
68.	<p>Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:</p> <p>Египет</p> <p>Греция и Кипр</p> <p>острова Юго-Восточной Азии</p>
69.	<p>Самый высокий отель мира находится в:</p> <p>Гонконге</p> <p>Сингапуре</p> <p>Нью-Йорке</p>
70.	<p>Возглавляет работу гостиничного комплекса:</p> <p>исполнительный директор</p> <p>коммерческая служба</p> <p>генеральный директор (генеральный менеджер)</p>
71.	<p>Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:</p> <p>Великобритания, Швейцария</p> <p>Испания</p> <p>Италия, Португалия</p>
72.	<p>“Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:</p> <p>Англии</p> <p>Германии</p> <p>Франции</p>
73.	<p>Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:</p> <p>Hilton, Marriott, Sheraton</p>

	Marriott, ETN, TUI Nekkerman, ITS, Holiday Inn
74.	Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории: “люкс-апартамент” “ высшая ”, “ первая ” “люкс”
75.	За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается: одна неделя один месяц 10 дней
76.	Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в: а) Нью-Йорке б) Лондоне в) Лас-Вегасе
77.	Согласно ГОСТу, мотели имеют такие категории: 4 5 3
78.	Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в: странах Западной Европы + в Северной Америке в юго – восточной Азии
79.	В ассоциацию “Реле и Шато”, основанную во Франции, входят отели в ... странах мира: 30 40 50
	Выбрать несколько ответов
80.	Какие из перечисленных способов разрешения конфликтов относятся к педагогическим: убеждение; просьба; беседа; решение суда.
81.	Динамическое состояние организации включает следующие этапы жизненного цикла организации рождение; рост; зрелость; старение
82.	Какие из ниже перечисленных функций управления относятся к общим? мотивация; контроль; принятие решений; прогнозирование.
83.	Понятие категории управления включает: принципы; функции; методы управления; цели управления.
84.	Какие из нижеуказанных видов деятельности не относятся к общим функциям управления, выполняемым руководителем? обмен информацией; планирование; анализ внешней среды; нормирование

Вопрос на сопоставление				
85.	Выберите правильное сопоставление			
1	Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают...	А	Сингапур	
2	Самый высокий отель мира находится в	Б	Франция	
3	Самыми дорогими европейскими странами считаются	В	острова Юго-Восточной Азии	
4	“Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации какой страны	Г	Великобритания, Швейцария	
Ответ: 1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б				
86.	Выберите правильное сопоставление			
1	повод для объявления конфронтационных действий по поводу различия интересов и ценностных ориентаций	А	конфликтная ситуация	
2	развитие конфликта в конкретный временной период	Б	инцидент	
3	то, из-за чего возник конфликт	В	конфликтные отношения	
4	форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия по разрешению конфликта	Г	предмет конфликта	
Ответ: 1-Б; 2-А; 3-Г; 4-В				
Вставить пропущенное слово или число				
87.	Определение соответствия конкретной гостиницы и ее номеров критериям или стандартам обслуживания — это _____ гостиниц. Ответ: классификация			
88.	По данным ЮНЕСКО на сегодняшний день Санкт-Петербург занимает _____ место в мире по привлекательности для туристов. Ответ: 8			
89.	Система молодежных домов (хостелов) возникла в: Ответ: 1949 году			
90.	Самый высокий отель мира находится в: Ответ: Сингапуре			
91.	Подача завтраков в специальном зале с 7 до 10 часов утра (не исключая возможности подачи завтрака в номер) должна быть предусмотрена в гостиницах, начиная с категории: Ответ: 3 звезды			
92.	В Великобритании классность гостиницы удостоверяют: Ответ: короны			
93.	Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “hospice”, что означает: Ответ: странноприимный дом			
94.	Индустрия гостеприимства — это сфера предпринимательства, предоставляющая ... Ответ: питание и жилье вместе с сопутствующими услугами			
95.	Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью называется: Ответ: франчайзингом			
Кейс-задание				
96.	Постройте схему линейной организационной структуры, используя 7 звеньев.			
97.	Постройте схему линейно-функциональной организационной структуры, используя 7 звеньев.			

98.	<p>Ситуация 1</p> <p>В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).</p> <p>Задание</p> <p>1.Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.</p> <p>2.Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.</p> <p>3.Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.</p>
99.	<p>Ситуация 2</p> <p>Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.</p> <p>Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.</p> <p>Задание</p> <p>1.Поясните обязанности работодателя и работника.</p> <p>2.В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?</p> <p>3.В чем заключается подготовка горничной к работе?</p> <p>4.Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.</p>
100.	<p>Ситуация 3</p> <p>На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.</p> <p>Задание</p> <p>1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.</p> <p>2.Охарактерицуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - место расположения - уровень - ассортимент - стоимость услуг - ценовая политика на средства размещения. <p>3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.</p>

Критерии и шкалы оценки теста:

Процентная шкала 0-100 %; отметка в системе

«неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»

85-100% - **отлично**;
 75- 84,99% -**хорошо**;
 60-74,99% - **удовлетворительно**;
 0-59,99% - **неудовлетворительно**.

Критерии оценки кейс-задания:

кейс–задание выполнено полностью, обучающийся привел полную четкую аргументацию выбранного решения, продемонстрировал хорошие теоретические знания, имеет собственную обоснованную точку зрения на проблему – **отлично**;

кейс–задание выполнено полностью, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблему, но не все причины ее возникновения установлены – **хорошо**;

кейс–задание выполнено более чем на 2/3, обучающийся показывает явный недостаток теоретических знаний, выводы слабые, собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует – **удовлетворительно**;

кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть, если решение и обозначено то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе - **неудовлетворительно**.

3.2 Собеседование (вопросы к экзамену)

3.2.1 Вопросы для зачета

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Номер вопроса	Текст вопроса
101.	Сформулируйте понятие менеджмента и охарактеризуйте его роль в современном обществе.
102.	Охарактеризуйте предмет, цели и задачи менеджмента.
103.	Назовите основные школы управления.
104.	Охарактеризуйте современные принципы управления.
105.	Дайте общую характеристику организации.
106.	Охарактеризуйте внутреннюю среду организации.
107.	Охарактеризуйте факторы внешней среды организации и их воздействие на организацию.
108.	Охарактеризуйте основные функции менеджмента.
109.	Что такое миссия организации и ее роль в деятельности предприятия.
110.	Охарактеризуйте методы, используемые в менеджменте.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Номер вопроса	Текст вопроса
111.	Сформулируйте понятие управленческое решение и приведите классификацию управленческих решений.
112.	Охарактеризуйте основные стили управления.
113.	Сформулируйте понятие делегирование полномочий и охарактеризуйте его

	роль в эффективной деятельности организации.
114.	Приведите примеры основных видов полномочий.
115.	Охарактеризуйте структуру коммуникационного процесса.
116.	Охарактеризуйте цикл менеджмента как основы управленческой деятельности.
117.	Назовите основные виды планов и дайте им характеристику.
118.	Охарактеризуйте пирамиду потребностей А. Маслоу.
119.	Назовите основные формы власти и влияния.
120.	Охарактеризуйте процесс коммуникаций и эффективность менеджмента.

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

121.	Приведите примеры основных типов темперамента.
122.	Приведите примеры принципов этики делового общения.
123.	Перечислите причины конфликтов в организации.
124.	Приведите типологию конфликтов в организации.
125.	Охарактеризуйте методы управления конфликтами и стрессами.
126.	Сформулируйте понятие контроля и охарактеризуйте его значение в менеджменте.
127.	Охарактеризуйте виды контроля.
128.	Охарактеризуйте средства делового общения.
129.	Перечислите факторы повышения эффективности делового общения.
130.	Охарактеризуйте социально-психологический климат коллектива.
131.	Перечислите правила ведения бесед, совещаний.

Критерии и шкалы оценки собеседования (экзамена):

- обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки в ответе - **отлично**;
- обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 3 ошибок - **хорошо**;
- обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки - **удовлетворительно**;
- обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок - **неудовлетворительно**.

3.3 Задания для практических работ

3.3.1 Тематика практических работ

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

№ задания	Тематика практических занятий
132.	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения
133.	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы
134.	Составление графиков выхода на работу. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы.(организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с

	коллегами, руководством, клиентами)
135.	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду
136.	Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

№ задания	Тематика практических занятий
137.	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.
138.	Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников
139.	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)
140.	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)
141.	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

№ задания	Тематика практических занятий
142.	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности
143.	Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы
144.	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице
145.	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»
146.	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций

Критерии оценки практических заданий:

практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета – **отлично**;

практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета; б) или не более двух недочетов - **хорошо**;

практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов) - **удовлетворительно**;

число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий - **неудовлетворительно**.

3.4 Домашнее задание

3.4.1 Тематика домашнего задания

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

№ задания	Тематика практических занятий
147.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию салона красоты.
148.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию завода по производству силикатного кирпича.
149.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию предприятие оптовой торговли.
150.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию магазина розничной торговли.
151.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию рекламного агентства.
152.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию лаборатории по контролю качества продукции общественного питания.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

№ задания	Тематика практических занятий
153.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию завода по производству соков.
154.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию строительной организации.
155.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию гостиницы курортного города.

156.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию станции технического обслуживания.
157.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию школы.
158.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию рекламного агентства.
159.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию университета.

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

№ задания	Тематика практических занятий
160.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию гипермаркета.
161.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию станции технического обслуживания.
162.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию бизнес-отеля.
163.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию вагоноремонтного завода.
164.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию шинного завода.
165.	На основе конкретного примера продемонстрируйте, как формируется миссия организации. Сформулируйте миссию кафе.

Критерии оценки:

- **оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если домашнее задание является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором прослеживается авторская позиция, продуманная система аргументов, а также наличествуют обоснованные выводы; используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; полностью соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания логически выстроен, имеет четкую структуру; домашнее задание выполнено в установленный срок.

- **оценка «не зачтено»**, выставляется обучающемуся, если домашнее задание не является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором не прослеживается авторская позиция, не продумана система аргументов, а также отсутствуют обоснованные выводы; не используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; не соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания композиционно не выстроен; домашнее задание не выполнено в установленный срок.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования 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.

Экзамен по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных

рабочей программой дисциплины и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

4.1. Уровни освоения компетенций

Оценки «отлично» и «хорошо» соответствуют повышенному уровню сформированности компетенций, оценка «удовлетворительно» соответствует «базовому» уровню сформированности компетенций, оценка «неудовлетворительно» - свидетельствует о том, что компетенция не освоена.

5. Матрица соответствия результатов обучения, показателей, критерием и шкал оценки

Результаты обучения (на основе обобщенных компетенций)	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценки	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания			
				Академи-ческая оценка	Уровень освоения компетенции		
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>							
<p>Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;</p>	<p>Знание основных источников информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте нормативных и методических документов, правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между</p>	Результаты тестирования	Обучающийся ответил правильно на 85-100% вопросов	5	Освоена на повышенном уровне		
			Обучающийся ответил правильно на 75- 84,99% вопросов	4	Освоена на повышенном уровне		
			Обучающийся ответил правильно на 60-74,99% вопросов	3	Освоена на базовом уровне		
			Обучающийся ответил правильно менее чем на 0-59,99% вопросов	2	Не освоена		
		Собеседование (экзамен)			Обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	2	Не освоена / недостаточный
					Обучающийся обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	3	Освоена / базовый
					Обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	4	Освоена / повышенный
					Обучающийся обладает системным взглядом на изучаемый объект	5	Освоена / повышенный

критерии и показатели качества обслуживания	сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщикам и и подрядчиками				
Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); планировать потребности в материальных ресурсах и персона службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т. ч. на иностранном языке; проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-		Собеседование (вопросы к практическим работам, решение задач)	Обучающийся правильно, лаконично и полностью определил набор необходимых показателей, сделал необходимые выводы	5	Освоена на повышенном уровне
			Обучающийся правильно определил необходимые показатели, сделал необходимые выводы	4	Освоена на повышенном уровне
			Обучающийся правильно определил некоторые из необходимых показателей, сделал принципиальные выводы	3	Освоена на базовом уровне
			Обучающийся не умеет определять экономические показатели	2	Не освоена
		Кейс-задания	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена подробная аргументация своего решения, показано хорошее знание теоретических аспектов решения кейса.	5	Освоена на повышенном уровне
			Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена достаточная аргументация своего решения, показано определённое знание теоретических аспектов решения кейса.	4	Освоена на повышенном уровне
			Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача частично правильно решена, недостаточная аргументация своего решение, не прослеживается знание теоретических аспектов решения кейсов.	3	Освоена на базовом уровне
			Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если	2	Не освоена

эпидемиологических требований к организации питания);			задача неправильно решена, отсутствуют необходимые знания теоретических аспектов решения кейса.			
OK 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; OK 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста						
Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания; структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;	Выбирать и применять на практике задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания	Результаты тестирования	Обучающийся ответил правильно на 85-100% вопросов	5	Освоена на повышенном уровне	
			Обучающийся ответил правильно на 75- 84,99% вопросов	4	Освоена на повышенном уровне	
			Обучающийся ответил правильно на 60-74,99% вопросов	3	Освоена на базовом уровне	
			Обучающийся ответил правильно менее чем на 0-59,99% вопросов	2	Не освоена	
		Собеседование (экзамен)		обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	2	Не освоена / недостаточный
				Обучающийся обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	3	Освоена / базовый
				Обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	4	Освоена / повышенный
				Обучающийся обладает системным взглядом на изучаемый объект	5	Освоена / повышенный

<p>порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч.на иностранном языке; принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);критерии показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально- технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением - норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>гостей; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей</p>				
<p>Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания</p>		<p>Собеседование (вопросы к практическим работам, решение задач)</p>	<p>Обучающийся правильно, лаконично и полностью определил набор необходимых показателей, сделал необходимые выводы</p> <p>Обучающийся правильно определил необходимые показатели, сделал необходимые выводы</p> <p>Обучающийся правильно определил некоторые из необходимых показателей, сделал принципиальные выводы</p> <p>Обучающийся не умеет определять экономические</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>Освоена на повышенном уровне</p> <p>Освоена на повышенном уровне</p> <p>Освоена на базовом уровне</p> <p>Не освоена</p>

<p>потребителей; оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать выполнение сотрудникам и стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p>		Кейс-задания	показатели		
			Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена подробная аргументация своего решение, показано хорошее знание теоретических аспектов решения кейса.	5	Освоена на повышенном уровне
			Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена достаточная аргументация своего решение, показано определённое знание теоретических аспектов решения кейса.	4	Освоена на повышенном уровне
			Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача частично правильно решена, недостаточная аргументация своего решение, не прослеживается знание теоретических аспектов решения кейсов.	3	Освоена на базовом уровне
			Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача неправильно решена, отсутствуют необходимые знания теоретических аспектов решения кейса.	2	Не освоена

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

<p>Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и</p>	<p>Требования к управлению гостиничным предприятием, виды отчетности по</p>	<p>Результаты тестирования</p>	Обучающийся ответил правильно на 85-100% вопросов	5	Освоена на повышенном уровне
			Обучающийся ответил правильно на 75- 84,99% вопросов	4	Освоена на повышенном уровне

самообразования; структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды	продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот от службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;		Обучающийся ответил правильно на 60-74,99% вопросов	3	Освоена на базовом уровне	
			Обучающийся ответил правильно менее чем на 0-59,99% вопросов	2	Не освоена	
		Собеседование (экзамен)		обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	2	Не освоена / недостаточный
				Обучающийся обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	3	Освоена / базовый
				Обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	4	Освоена / повышенный
				Обучающийся обладает системным взглядом на изучаемый объект	5	Освоена / повышенный

отчетности по продажам;					
<p>Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p>		<p>Собеседование (вопросы к практическим работам, решение задач)</p>	<p>Обучающийся правильно, лаконично и полностью определил набор необходимых показателей, сделал необходимые выводы</p>	5	Освоена на повышенном уровне
			<p>Обучающийся правильно определил необходимые показатели, сделал необходимые выводы</p>	4	Освоена на повышенном уровне
			<p>Обучающийся правильно определил некоторые из необходимых показателей, сделал принципиальные выводы</p>	3	Освоена на базовом уровне
			<p>Обучающийся не умеет определять экономические показатели</p>	2	Не освоена
		<p>Кейс-задания</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена подробная аргументация своего решения, показано хорошее знание теоретических аспектов решения кейса.</p>	5	Освоена на повышенном уровне
			<p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если задача правильно решена, приведена достаточная аргументация своего решения, показано определенное знание теоретических аспектов решения кейса.</p>	4	Освоена на повышенном уровне
			<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача частично правильно решена, недостаточная аргументация своего решения, не прослеживается знание теоретических аспектов решения</p>	3	Освоена на базовом уровне

			кейсов.		
			Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача неправильно решена, отсутствуют необходимые знания теоретических аспектов решения кейса.	2	Не освоена