

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 11.12.2023 14:48:03
Уникальный идентификатор документа:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСПО
_____ А.А. Дочкина
«__» _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
(индекс, наименование дисциплины)
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(код, наименование специальности)
Специалист по туризму и гостеприимству
(квалификация)
очная
(форма(ы) обучения)
Год набора – 2023 г.

РАССМОТРЕНО на заседании
предметно-цикловой комиссии
Протокол № 2
От «30» марта 2023 г

Санкт–Петербург, 2023 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Дочкина Д.А., преподаватель ФСПО

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование отделения) (Ф.И.О.)

РПД 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» рассмотрена на заседании цикловой (методической) комиссии протокол от 30 марта 2023 № 2.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС), утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474 по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.....	4
2. Структура и содержание дисциплины.....	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды работ.....	5
2.2. Тематический план и содержание дисциплины.....	5
2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ.....	13
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	15
3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....	15
3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся.....	20
4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	25
5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	26
6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	28

1. Общие положения

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ.02 «Предпринимательская деятельность» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.02 «Предпринимательская деятельность» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

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

ОК 9 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11 - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

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;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с

учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды работы

Вид учебной работы	Объем учебной работы, час.	
	Всего	Семестр 5
Обязательная учебная нагрузка обучающихся, в том числе:	66	66
лекции	16	16
практические занятия	16	16
Самостоятельная работа обучающихся	26	26
Консультации	2	
Максимальная учебная нагрузка		
Курсовая работа	<i>не предусмотрена</i>	
Промежуточная аттестация	экзамен	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
	5 семестр	
Введение	Содержание учебного материала	

	1. 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 дисциплинам	1
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		
Тема 1.1. Введение в экономику и предпринимательство в сфере гостиничного бизнеса	Содержание учебного материала	
	1. Предмет, цели и задачи курса. Важнейшие этапы в развитии отечественной и зарубежной науки о предпринимательстве. Современное состояние и перспективы развития гостиничной сферы в России и мире.	1
	<i>Самостоятельная работа. Развитие региональной политики гостиничного сервиса.</i>	4
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала	
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц 2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	1
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. 2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.	1
	В том числе, практических занятий	
	1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2

Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала	
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	1
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала	
	1. 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. 2. 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	1
	<i>Самостоятельная работа. Анализ внешней и внутренней среды международных сетей в регионе.</i>	4
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала	
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. 2. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале. 3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	2

	<p>Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования.</p> <p>Содержание и виды полномочий и ответственности.</p> <p>Пределы полномочий.</p> <p>4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.</p> <p>7. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.</p> <p>8. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.</p> <p>9. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала</p>	
--	---	--

	<p>различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива</p> <p>10. 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.</p> <p>Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы</p>	
	<p>В том числе, практических занятий</p>	
	<p>1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы.</p> <p>2. Составление графиков выхода на работу.</p> <p>3. 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)</p> <p>4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.</p> <p>5. Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении</p>	<p>2</p>

	организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	
Тема 2.4.	Содержание учебного материала	
Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	<p>1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</p> <p>2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.</p> <p>3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.</p> <p>4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.</p>	2
	В том числе, практических занятий	
	1. 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
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Содержание учебного материала	
	1. 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.	2

	<p>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).</p> <p>2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.</p> <p>3. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.</p>	
	В том числе, практических занятий	
	<p>1. 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)</p> <p>2. Деловая игра «Производственное совещание»</p>	2
	<i>Самостоятельная работа: Методы принятия управленческих решений</i>	4
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Содержание учебного материала	
	1. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения	4

	руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.	
	2. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.	
	3. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	
	В том числе, практических занятий	
	1. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	2
	2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.	
	<i>Самостоятельная работа: Корпоративная культура - пути повышения эффективности в организации.</i>	4
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		
	Содержание учебного материала	
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	1. 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: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	1
	2. 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	

	В том числе, практических занятий	
	1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы и трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.	2
	Содержание учебного материала	
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.	1
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	
	Тематика практических занятий	
	1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.	2
	2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	
	<i>Самостоятельная работа: как подготовиться к собеседованию при трудоустройстве.</i>	4
	<i>Самостоятельная работа: Как составить план карьерного роста.</i>	6
Консультация		2
Промежуточная аттестация	Экзамен	
	ВСЕГО по дисциплине	66

2.3. Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в Таблице 2.3:

Таблица 2.3 – Распределение видов учебной работы и текущей аттестации

Вид учебной работы	Формат проведения
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ

Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Текущий контроль	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	Формат проведения
Практические задания	Частично с применением ДОТ
Доклады	Частично с применением ДОТ
Опрос	Частично с применением ДОТ
Тестирование	Частично с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционных образовательных программ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>, в соответствии с их индивидуальным паролем и логином к личному кабинету / профилю.

Текущий контроль, проводимый в системе дистанционного обучения, оцениваются как в системе дистанционного обучения, так и преподавателем вне системы. Доступ к материалам лекций предоставляется в течение всего семестра по мере прохождения освоения программы. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в системе дистанционного обучения. Преподаватель оценивает выполненные обучающимися работы не позднее 14 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

Формы текущего контроля успеваемости:

Практические задания (ПЗ) – это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.

Практические задания в рамках изучения дисциплины «Обществознание» представлены систематизацией информации (составление таблиц, схем, алгоритмов и пр.).

Систематизация – мыслительная деятельность, в процессе которой изучаемые объекты организуются в определённую систему на основе выбранного принципа. Обучение процессу систематизации позволяет сформировать у обучающихся навык классификации, т.е. распределения объектов по группам на основе установления сходства и различия, а также учит устанавливать причинно-следственные отношения между изучаемыми фактами, выделять основные единицы материала. Систематизации предшествует анализ, синтез, обобщение, сравнение.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он полностью и правильно выполнил задания из практической работы, верно и полностью ответил на дополнительные вопросы, сделал верный и полный вывод по результату работы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он полностью и правильно выполнил задания из практической работы, затрудняется ответить на дополнительные вопросы или не сделал/сделал неверный вывод по результату работы;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он не полностью или частично неверно выполнил задания из практической работы, затрудняется ответить на дополнительные вопросы или не сделал/сделал неверный вывод по результату работы;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который неправильно выполнил задания из практической работы или совсем их не выполнил.

Рефераты, доклады (Д) — это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Примерные этапы работы над докладом: формулирование темы (тема должна быть актуальной, оригинальной и интересной по содержанию); подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление с результатами исследования (на семинаре, на заседании предметного кружка, на студенческой научно-практической конференции, на консультации).

Доклад должен отражать:

- знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;

- актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в современное время.

Выступление с докладом продолжается в течение 5-7 минут. Выступление студента с докладом должно сопровождаться презентацией. Выступающему студенту, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме доклада.

Рекомендуемый объем доклада– 2-3 страницы печатного текста.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» выставляется в том случае, если тема раскрыта полностью; представлен обоснованный объем информации; изложение материала логично, доступно;

Оценки «хорошо» выставляется в том случае, если тема раскрыта хорошо, но не в полном объеме; информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно;

Оценки «удовлетворительно» выставляется в том случае, если раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студент не выполнил доклад.

Опрос (О) — это основной вид устной проверки, может использоваться как фронтальный (на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему материала краткие ответы (как правило, с места) дают многие обучающиеся), так и индивидуальный (проверка знаний отдельных обучающихся). Комбинированный опрос - одновременный вызов для ответа сразу нескольких обучающихся, из которых один отвечает устно, один-два готовятся к ответу, выполняя на доске различные записи, а остальные выполняют за отдельными столами индивидуальные письменные или практические задания преподавателя.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, отвечает на дополнительные вопросы;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он свободно и правильно ответил на поставленный вопрос, знает основные термины и определения по теме, затрудняется ответить на дополнительные вопросы;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил на поставленный вопрос, но при этом плохо ориентируется в основных терминах и определениях по теме, не может ответить на дополнительные вопросы;

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, который неправильно ответил на вопрос или совсем не дал ответа.

Тестирование (Т) — это вопросы и задания, требующие очень краткого, иногда альтернативного ответа («да» или «нет», «больше» или «меньше» и т.д.), выбора одного из приводимых ответов, ответов по балльной системе или развёрнутого ответа на вопрос.

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, если он ответил правильно на 85% вопросов теста;

Оценки «хорошо» заслуживает студент, если он ответил правильно на часть вопросов 70%-85%;

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил часть вопросов 50%-70%;

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, если он правильно ответил менее чем на 50% вопросов или не приступил к работе, или не представил работу на проверку.

Таблица 3.1. Формы текущего контроля

Номер темы	Название тем (разделов)	Учебная нагрузка обучающихся по видам учебных занятий, час.				Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Максимальная	Обязательная		Сам. работа	
			Лекции	Практика		
1	Введение	1	1			
2	Тема 1.1. Введение в экономику и предпринимательство в сфере гостиничного бизнеса	5	1		4	О, Т
3	Тема 1.2. Классификация типология средств размещения в России и за рубежом	1	1			Т, ПЗ
4	Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	3	1	2		Т
5	Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	1	1			Т
6	Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	5	1		4	ПЗ

7	Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	4	2	2		ПЗ
8	Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	4	2	2		ПЗ
9	Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	8	4	2	2	Т, ПЗ
10	Тема 2.6. Управление организационным поведением	10	4	2	4	ПЗ
11	Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	5	1	4		ПЗ, Д
12	Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	13	1	2	10	ПЗ, Д
	Консультации	2	-	-		-
	Всего	66	16	16		-

Примечание. Формы текущего контроля успеваемости: практическое задание (ПЗ), доклады (Д), опрос (О), тестирование (Т).

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета.

Критерии оценивания:

Оценка обучающихся осуществляется преподавателем путем проведения практических занятий, устных опросов, проверки самостоятельной работы, проведения промежуточного тестирования, а также при итоговой аттестации обучающихся по учебной дисциплине. Помимо качественных показателей происходит оценка качеств личности, способствующих переходу знаний в убеждения, внутренние побудительные мотивы, познавательная активность и интерес, самостоятельность, критичность, положительная учебная мотивация.

Основные показатели, конкретизирующие критерии знаний студентов – это оценки 5 «отлично», 4 «хорошо», 3 «удовлетворительно», 2 «неудовлетворительно».

Оценка студентов проводится по двум основным блокам:

- *предметность знаний* – полнота, прочность знаний, уровень воспроизведения усваиваемого содержания и связей внутри него; связи между отдельными частями содержания при закреплении и актуализации знаний, умений; степень преобразования, реконструкции и сформированности новых знаний, умений;
- *обобщенность знаний* – это систематизация, умение строить межпредметные связи, использовать полученные знания вне контекста учебной дисциплины.

Оценка	Предметность знаний	Обобщенность знаний
«Отлично»	Изложение полученных знаний в устной, письменной или графической форме, полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами	Выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявление причинно-следственных связей; формулировка выводов и обобщений; свободное оперирование известными фактами и сведениями с использованием сведений из других предметов
«Хорошо»	Изложение полученных знаний в устной, письменной и графической форме, полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентами после указания преподавателя на них	Выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявлений причинно-следственных связей; формулировка выводов и обобщений, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки; подтверждение изученного известными фактами и сведениями

«Удовлетворительно»	Изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя	Затруднения при выполнении существенных признаков изученного, при выявлении причинно-следственных связей и формулировке выводов
«Неудовлетворительно»	Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя	Бессистемное выделение случайных признаков изученного; неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы

3.2. Материалы текущего и промежуточного контроля успеваемости обучающихся

Темы для докладов

Пример тестового задания

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:	
Социальное значение общения, его разновидности и формы, роль коммуникации в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;	Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по решению производственных ситуаций
- содержание ключевых (категориальных) понятий предмета «Сервисная деятельность», таких как «услуга», «сервис», «потребитель»,	Экспертная оценка индивидуальных заданий Устный опрос Тестирование

<p>«исполнитель», «сервисная технология», «контактная зона» и др.;</p> <p>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; социальное значение общения, его разновидности и формы, роль коммуникации в сервисной деятельности</p> <p>- возможности предприятий, оказывающих услуги населению;</p>	
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p>	
<p>- осуществлять сервисную деятельность на сервисных предприятиях с учетом межличностных отношений;</p> <p>- осуществлять сервисную деятельность на сервисных предприятиях с учетом информационных технологий;</p> <p>- знать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;</p> <p>- планировать конкретные услуги в сфере сервиса на профессиональном уровне</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических занятиях при выполнении работ по решению производственных ситуаций</p> <p>Экспертная оценка индивидуальных заданий</p> <p>Устный опрос</p> <p>Тестирование</p>

Перечень примерных вопросов для экзамена:

1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
2. Роль дисциплины Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного дела.
3. Предмет и задачи дисциплины Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
4. Важнейшие этапы в развитии отечественной и зарубежной науки о предпринимательстве.
5. Современное состояние и перспективы развития гостиничной сферы в России и мире.
6. Развитие региональной политики гостиничного сервиса (примеры).
7. Классификация средств размещения в России и за рубежом.
8. Краткая характеристика основных групп гостиниц.
9. Международные гостиничные цепи (примеры). Характеристики.

10. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение.
11. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.
12. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика.
Гостиничный продукт: понятие.
13. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки.
Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
14. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса.
Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием.
15. Экономическая сущность туризма. Ключевые вопросы экономики туризма.
16. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
17. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
18. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
19. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов.
Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
20. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.
21. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации.
Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.
22. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.
23. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.
24. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.
Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуры различных служб гостиницы и их взаимосвязь.
25. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно - штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), и их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.

26. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.
27. 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. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива.
28. 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.
29. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы
30. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
31. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства
32. Личностные качества успешного руководителя подразделения.
33. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.
34. 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.
35. Организация и контроль за исполнением решений.
36. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.
37. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.
38. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.

39. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.
40. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.
41. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.
42. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
43. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.
44. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы.
45. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.
46. 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
47. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.
48. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
49. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы
50. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности.
51. Туристский продукт и особенности его формирования.
52. Туроператорская и турагентская деятельность.
53. Рынок туристских услуг: особенности формирования и развития.

54. Сегментация рынка туристских услуг.
55. Экономическая и социальная эффективность туризма на микро- и макроуровне.
56. Предпринимательство как особая форма экономической активности.
57. Этапы становления и развития предпринимательства.
58. Классификация предпринимательских структур.
59. Виды и формы предпринимательства.
60. Порядок создания нового предприятия.
61. Экономическая модель туристской организации, ее количественные характеристики.
62. Особенности планирования деятельности туристской организации.
63. Финансы как денежные отношения.
64. Финансы предприятий и коммерческих организаций.
65. Источники создания и финансирования хозяйственной деятельности предприятий.
66. Использование собственных финансовых ресурсов.
67. Привлечение внешних источников финансирования.
68. Анализ платежеспособности и ликвидности туристского предприятия.
69. Виды цен. Система скидок.
70. Этапы и методы установления цен на туристские услуги.
71. Управление ценами.
72. Виды предпринимательских рисков. Пути их снижения.
73. Инновации в развитии туристского бизнеса.
74. Особенности инвестирования проектов в сфере туризма.
75. Современные экономико-правовые формы предпринимательства.
76. Услуги, предоставляемые кредитными организациями.
77. Услуги, предоставляемые страховыми фирмами.
78. Роль туризма в социально-экономическом развитии территорий.
79. Проблемы и перспективы развития туристского бизнеса.

4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимства студент должен ознакомиться с содержанием данной «Рабочей учебной программы дисциплины» с тем, чтобы иметь четкое представление о своей работе.

Изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее важные проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

Выполнение заданий осуществляется в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с методическими рекомендациями, выданными преподавателем, и представлены в установленные преподавателем сроки.

Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался студентам на лекциях.

На занятиях лекционного и практического характера студентам для работы требуется тетрадь для записи лекций и заданий.

5. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

Основные источники

- 1.2.1. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014
- 1.2.2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
- 1.2.3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2012.
- 1.2.4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования. -М.: Издательский центр «Академия», 2014.
- 1.2.5. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма: учебник — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.

Интернет-ресурсы

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Формадоступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru> ;

5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы
6. – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru> ;
7. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
8. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru> ;
9. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
10. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
11. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
12. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
13. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>

Информационное обеспечение реализации программы. Для реализации программы используются информационные ресурсы:

1. ЭБС IPRBOOKS <http://iprbookshop.ru/>
2. ЭБС издательства "ЛАНЬ" <http://e.lanbook.com/>
3. ЭБС издательства "ЮРАЙТ" <http://www.biblio-online.ru/>
4. Издательский Центр «АКАДЕМИЯ» <http://www.academia-moscow.ru/>
5. ЭБС издательства ИНФРА-М "ZNANIUM" <http://new.znanium.com/>
6. ЭБ Издательского Дома "ГРЕБЕННИКОВ" <http://grebennikon.ru/>
7. Удаленные читальные залы:
Национальная электронная библиотека: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Астахова Н.И. - Отв. ред., Москвитин Г.И. - Отв. ред., Менеджмент. Учебник для СПО, М.: Издательство Юрайт, 2019. 422, <https://www.biblio-online.ru/book/A1C6EFC2-A8F2-4073-9DC5-3917592FA11F>

2. Гапоненко А.Л. - Отв. ред., Менеджмент. Учебник и практикум для СПО, М.: Издательство Юрайт, 2018, 396, <https://www.biblio-online.ru/book/75C45125-969F-499D-91F6-4B2F3DF3E3E2>

3. Кузнецов Ю.В. - отв. ред., Менеджмент. Учебник для СПО, М.: Издательство Юрайт, 2016, 448, <https://www.biblio-online.ru/book/FC12359A-D98F-4734-9957-3A1111517E6C>

4. Леонтьева Л.С. - Отв. Ред, МЕНЕДЖМЕНТ. Учебник для СПО, М.: Издательство Юрайт, 2019, 287, <https://www.biblio-online.ru/book/64CF93F9-F473-4E52-95DF-D8206A45D846>

Нормативно-правовые акты:

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

6. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Кабинет «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», оснащенный оборудованием: Доска белая, эмалированная для записи фломастером 100x200, Мультимедиа проектор Epson EMP – X25, Ноутбук Acer Extensa 5220, учебно-методическое обеспечение.