

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 29.11.2024 18:10:52  
Уникальный программный идентификатор:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd

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

УТВЕРЖДЕНА  
решением цикловой (методической)  
комиссии общепрофессиональных  
дисциплин и профессиональных  
модулей специальности 43.02.16  
Протокол от 28.06.2024 № 4

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль – на базе основного общего образования

Квалификация выпускника – специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения – очная

Год набора – 2024 г

Санкт-Петербург, 2024

**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 28 и 2024 № 4.

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
<b>Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства</b>		
<b>Тема 1.1. Введение в экономику и предпринимательство в сфере гостиничного бизнеса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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
<b>Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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
<b>Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.	2

<b>Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения</b>		
<b>Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	<b>1</b>
<b>Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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	<b>1</b>
	<i>Самостоятельная работа. Анализ внешней и внутренней среды международных сетей в регионе.</i>	<b>4</b>
<b>Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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.	<b>2</b>

	<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><b>В том числе, практических занятий</b></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><b>2</b></p>

	организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.	
<b>Тема 2.4.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
<b>Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</b>	<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>	<b>2</b>
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	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.	<b>2</b>
<b>Тема 2.5. Связующие процессы в управлении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	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.	<b>2</b>

	<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>	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	<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
	<b><i>Самостоятельная работа: Методы принятия управленческих решений</i></b>	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	
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	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	

	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы и трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников.	<b>2</b>
	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.	<b>1</b>
	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.	<b>2</b>
	2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы	
	<i>Самостоятельная работа: как подготовиться к собеседованию при трудоустройстве.</i>	<b>4</b>
	<i>Самостоятельная работа: Как составить план карьерного роста.</i>	<b>6</b>
<b>Консультация</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Экзамен</b>	
	<b>ВСЕГО по дисциплине</b>	<b>66</b>

### 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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Формат проведения</b>
Лекционные занятия	Частично с применением ДОТ

Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Текущий контроль	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
<b>Формы текущего контроля</b>	<b>Формат проведения</b>
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 объём информации; изложение материала логично, доступно;

*Оценки «хорошо»* выставляется в том случае, если тема раскрыта хорошо, но не в полном объёме; 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 объёму 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
<b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</b>	
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><b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</b></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.