

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.05.2026 17:17:37  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 4  
к образовательной программе

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.03 «Гостиничный менеджмент»**

*(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**43.03.03 Гостиничное дело**

*(код и наименование направления подготовки)*

**Гостиничное дело**

*(наименование образовательной программы)*

**Очная/заочная**  
*(формы обучения)*

2026

Санкт-Петербург

**Автор-составитель РПД:**

Д.э.н., профессор, заведующий кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Морозова М.А.

**Заведующий кафедрой:**

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.03 «Гостиничный менеджмент» в новой редакции одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 9 апреля 2026 г. № 5.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03 «Гостиничный менеджмент» обеспечивает владение следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций\*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)*	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.3	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.3. 3-1. <b>Знает</b> , как применять современные методы прогнозных оценок и планирования при проектировании программ и разработке управленческих решений, анализировать деятельность субъектов управления и процессы в организациях, выявлять проблемы, формулировать цели. УК-2.3. У-1. <b>Умеет</b> собирать информацию и работать с документами, в том числе на электронных носителях, осуществлять их систематизацию.
	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.5	Планирует последовательность шагов и предвидит результаты (последствия) личных действий для достижения заданного результата.	УК-3.6 3-1 <b>Знает</b> методы эффективного командного взаимодействия и обмена знаниями. УК-3.6 У-1 <b>Умеет</b> взаимодействовать с командой и презентовать результаты общей работы.

*\* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.*

*\*\* Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе*

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины:

*Очная форма обучения*

5 з.е., 180 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 72 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 24 ак.час на лекции и 46 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 99 ак. час на самостоятельную работу обучающихся .

*Заочная форма обучения*

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 18 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 8 ак.час на лекции и 8 ак.час на практические занятия, 2 ак. часа на консультацию, 149 ак. час на самостоятельную работу обучающихся, 13 ак. часов на контроль.

Учебная дисциплина Б1.В.03 «Гостиничный менеджмент» входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

**Целью учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент» является:**

1. дать будущим специалистам в сфере гостеприимства необходимые теоретические и практические знания, позволяющие грамотно управлять предприятиями индустрии гостеприимства

2. возможность использования передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии гостеприимства в российской практике.

**Задачами дисциплины являются:** изучение современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью; анализ организационных аспектов управления индустрией гостеприимства и туризма; изучение особенностей управления финансами в данной сфере; анализ особенности управления персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «История гостеприимства».

Изучение дисциплины «Гостиничный менеджмент» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как «Методы продвижения и

продажи гостиничных услуг», «Управление персоналом в индустрии гостеприимства и др.

Дисциплина читается на 3 курсе в 6 семестре по очной форме обучения и в 7 и в 8 семестрах на 4 курсе по заочной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.



	внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях													
Тема 3	Содержание и состав функций гостиничного менеджмента	36	6	0	0	12	0	0	0	0	0	0	18	
Тема 4	Управление человеком и группой на гостиничном предприятии	36	6	0	0	12	0	0	0	0	0	0	18	
Промежуточная аттестация		36												Экзамен
<b>Итого</b>		<b>180</b>	<b>24</b>	0	0	<b>46</b>	0	0	2	<b>9</b>	0	18	<b>81</b>	

*Заочная форма обучения*

## 4 курс, 7 семестр

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	48	Практическое задание, Доклад
Тема 2	Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческ		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	48	Практическое задание, Доклад

	ие решения на гостиничных предприятиях													
Промежуточная аттестация		4												Зачет
<b>Итого</b>		<b>180</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	

4 курс, 8 семестр

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Содержание и состав функций	30	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	26	Практическое задание, Доклад	

	гостиничного менеджмента													
Тема 2	Управление человеком и группой на гостиничном предприятии	31	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	27	Практическое задание, Доклад
Промежуточная аттестация		72	4			4			2	9			53	Экзамен
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>8</b>	0	0	<b>8</b>	0	0	2	13	0	0	<b>149</b>	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### **3.2. Содержание дисциплины**

#### *Очная форма обучения*

#### **Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента УК-2.3 УК-3.5**

Менеджмент как особый тип социального управления. Существующие подходы к определению понятия менеджмент. Менеджмент как социальная функция. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Менеджмент как искусство управления. Менеджмент как интеграционный процесс. Менеджмент как особый социальный (профессиональный) слой. Особенности труда менеджера гостиничного предприятия. Менеджмент как экономическое отношение. Подходы к менеджменту как процессу и механизму управления. Процессный, системный, ситуационный подходы. Концепция менеджмента как экономического отношения. Экономические интересы, стимулирование и мотивация в системе менеджмента. Формирование школы научного менеджмента и классической административной школы управления. Ф.У. Тейлор и его принципы научной организации труда. Вклад Фрэнка и Лилиан Гилбрет, Г.Гантта, Г. Эмерсона, Г. Форда. Развитие социально-психологического направления менеджмента. Школа человеческих отношений и ее основные концепции. Вклад Г. Мюнстенберга, М.П.Фолетт и Э. Мэйо, А. Маслоу и его иерархия потребностей индивида. Школа поведенческих наук (бихевиористское направление): К. Арджирис, Р. Лайкерт, Д. Макгрегор, Ф. Герцберг. Школа науки управления (количественного подхода). Применение экономико-математических методов. Интегративные концепции управления (П. Дракер, У. Эдвардс Деминг, Т. Питерс и Р. Уотерман, У. Оучи, С. Кови, М. Хаммер, Дж. Чэмпи). История развития отечественной науки и практики гостиничного менеджмента. Современная система взглядов на гостиничный менеджмент. Инфраструктура современного гостиничного менеджмента. Развитие всеобщей системы отношений менеджмента.

#### **Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях УК-2.3 УК-3.5**

Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, действующих на международном уровне. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации для достижения целей гостиницы. Процесс коммуникации, его элементы и этапы. Модель коммуникационного процесса. Обратная связь и

помехи. Классификация видов организационной коммуникации. Коммуникация гостиницы с внешней средой. Коммуникация внутри гостиницы: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнитель-исполнитель). Формальная и неформальная коммуникация. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации. Препятствия эффективному обмену информацией в гостиницах: коммуникационные барьеры. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничной сфере. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс. Модель этапов управленческого решения. Типология управленческих решений. Технологический менеджмент как механизм принятия и реализации управленческих решений в гостиничной сфере. Иерархия и горизонтальная координация в принятии решений. Централизация и децентрализация в принятии решений. Индивидуальное и коллективное принятие решений.

### **Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента УК-2.3 УК-3.5**

Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Конкретные функции управления гостиничной индустрией. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Способ координации. Взаимосвязь координации и стимулирования. Координация как согласование экономических интересов. Механизм менеджмента. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Сущность стратегии. Этапы процесса стратегического планирования: анализ важнейших тенденций внешней среды, установление миссии и целей гостиницы, анализ факторов внешней среды, управленческое обследование внутренней среды гостиницы, изучение и оценка стратегических альтернатив, выбор стратегии, ее реализация, контроль и оценка. Текущее планирование и контроль. Понятия тактики. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет). Организация как общая функция гостиничного менеджмента. Организационные отношения. Делегирование ответственности и полномочий. Концепция делегирования полномочий. Эффективное распределение полномочий. Эффективная организация трудового процесса руководителя гостиницы как необходимое условие эффективности организационных отношений. Организация личной работы менеджера гостиничного предприятия. Принципы и правила планирования рабочего времени, распорядка дня. Организация и реализация трудового процесса менеджера, рациональное распределение времени и усилий. Эффективное и неэффективное делегирование. Условия эффективного делегирования. Структурное оформление организационных отношений. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия. Ее элементы и связи, факторы, определяющие особенности организационной структуры. Типы оргструктур в гостиничной сфере: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная. Оргструктуры органического типа: проектная, матричная, сетевая. Достоинства и недостатки основных видов организационных структур. Проектирование и рационализация структур. Особенности организационного проектирования в гостиничной сфере. Мотивация в гостиничной индустрии. Соотношение мотивации и стимулирования. Эволюция мотивации и стимулирования. Первоначальные и современные концепции мотивации. Основные концепции содержания мотивации. Концепция иерархии потребностей А. Маслоу. Концепция ERG К. Альдерфера. Особенности концепции приобретенных потребностей Д. Мак-Клеланда. Двухфакторная концепция Ф. Герцберга. Общая оценка содержательных концепций мотивации, реальные возможности их применения в практике управления. Основные процессные концепции мотивации: теория ожиданий, теория справедливости, модель

Портера Лоулера и др., их применимость в практике управления. Мотивационный аспект концепции X и Y Д.Макгрегора и теории Z У.Оучи. Общая оценка процессных концепций мотивации, их достоинства и недостатки. Сущность и содержание контроля. Цель, субъект и объект контроля. Основные типы и виды контроля в современных гостиницах. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Стратегический и тактический контроль. Процесс контроля. Его основные этапы: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, проведение необходимых корректировок. Поведенческие аспекты контроля. Принципы повышения эффективности контроля и снижения побочных нежелательных эффектов. Информационное обеспечение контроля. Информационно-управляющие системы и компьютеризация.

#### **Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии УК-2.3 УК-3.5**

Деловой аспект и личностный аспект социального взаимодействия. Индивидуальные характеристики личности и факторы, их формирующие. Понятие групповой динамики. Понятие малой группы в гостинице. Формальные и неформальные группы, их отличительные характеристики. Основные типы и характеристики формальных групп. Взаимосвязь эффективности управления группой с социальными отношениями в ней. Неформальные группы в гостинице, их возникновение и формирование. Различия в механизме образования формальных и неформальных групп. Основные причины вступления людей в неформальные группы: чувство принадлежности, взаимопомощь, взаимозащита, общение и симпатия. Негативный и позитивный потенциал неформальных групп. Управленческое общение: сущность, функции, законы. Приемы и принципы личностного воздействия руководителя на членов коллектива. Имидж руководителя. Основные виды коммуникативной деятельности руководителя гостиницы. Деловые выступления (подготовка, приемы удержания внимания, логика построения, эффективность языка и жестов). Деловые беседы (система подготовки, структура и содержание, искусство аргументирования). Особенности деловой беседы по телефону. Правила подготовки и проведения переговоров. Деловые совещания: технология подготовки и проведения.

*Заочная форма обучения*

*4 курс, 7 семестр*

#### **Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента УК-2.3 УК-3.5**

Менеджмент как особый тип социального управления. Существующие подходы к определению понятия менеджмент. Менеджмент как социальная функция. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Менеджмент как искусство управления. Менеджмент как интеграционный процесс. Менеджмент как особый социальный (профессиональный) слой. Особенности труда менеджера гостиничного предприятия. Менеджмент как экономическое отношение. Подходы к менеджменту как процессу и механизму управления. Процессный, системный, ситуационный подходы. Концепция менеджмента как экономического отношения. Экономические интересы, стимулирование и мотивация в системе менеджмента. Формирование школы научного менеджмента и классической административной школы управления. Ф.У. Тейлор и его принципы научной организации труда. Вклад Фрэнка и Лилиан Гилбрет, Г.Гантта, Г. Эмерсона, Г. Форда. Развитие социально-психологического направления менеджмента. Школа человеческих отношений и ее основные концепции. Вклад Г. Мюнстенберга, М.П.Фолетт

и Э. Мэйо, А. Маслоу и его иерархия потребностей индивида. Школа поведенческих наук (бихевиористское направление): К. Арджирис, Р. Лайкерт, Д. Макгрегор, Ф. Герцберг. Школа науки управления (количественного подхода). Применение экономико-математических методов. Интегративные концепции управления (П. Дракер, У. Эдвардс Деминг, Т. Питерс и Р. Уотерман, У. Оучи, С. Кови, М. Хаммер, Дж. Чэмпи). История развития отечественной науки и практики гостиничного менеджмента. Современная система взглядов на гостиничный менеджмент. Инфраструктура современного гостиничного менеджмента. Развитие всеобщей системы отношений менеджмента.

## **Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях УК-2.3 УК-3.5**

Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, действующих на международном уровне. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации для достижения целей гостиницы. Процесс коммуникации, его элементы и этапы. Модель коммуникационного процесса. Обратная связь и помехи. Классификация видов организационной коммуникации. Коммуникация гостиницы с внешней средой. Коммуникация внутри гостиницы: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнитель-исполнитель). Формальная и неформальная коммуникация. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации. Препятствия эффективному обмену информацией в гостиницах: коммуникационные барьеры. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничной сфере. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс. Модель этапов управленческого решения. Типология управленческих решений. Технология менеджмента как механизм принятия и реализации управленческих решений в гостиничной сфере. Иерархия и горизонтальная координация в принятии решений. Централизация и децентрализация в принятии решений. Индивидуальное и коллективное принятие решений.

*4 курс, 8 семестр*

## **Тема 1. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента УК-2.3 УК-3.5**

Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Конкретные функции управления гостиничной индустрией. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Способ координации. Взаимосвязь координации и стимулирования. Координация как согласование экономических интересов. Механизм менеджмента. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Сущность стратегии. Этапы процесса стратегического планирования: анализ важнейших тенденций внешней среды, установление миссии и целей гостиницы, анализ факторов внешней среды, управленческое обследование внутренней среды гостиницы, изучение и оценка стратегических альтернатив, выбор стратегии, ее реализация, контроль и оценка. Текущее планирование и контроль. Понятия тактики. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет). Организация как общая функция гостиничного менеджмента. Организационные отношения. Делегирование ответственности и полномочий. Концепция делегирования полномочий. Эффективное распределение полномочий. Эффективная организация трудового процесса руководителя гостиницы как необходимое условие эффективности организационных отношений. Организация личной работы менеджера гостиничного предприятия. Принципы и правила планирования рабочего времени, распорядка дня. Организация и реализация трудового процесса менеджера, рациональное распределение времени и усилий. Эффективное и неэффективное делегирование. Условия эффективного делегирования. Структурное оформление организационных отношений. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия. Ее элементы и связи, факторы, определяющие особенности организационной структуры. Типы оргструктур в гостиничной сфере: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная. Оргструктуры органического типа: проектная, матричная, сетевая. Достоинства и недостатки основных видов организационных структур. Проектирование и рационализация структур. Особенности организационного проектирования в гостиничной сфере. Мотивация в гостиничной индустрии. Соотношение мотивации и стимулирования. Эволюция мотивации и стимулирования. Первоначальные и современные концепции мотивации. Основные концепции содержания мотивации. Концепция иерархии потребностей А. Маслоу. Концепция ERG К. Альдерфера. Особенности концепции приобретенных потребностей Д. Мак-Клеланда. Двухфакторная концепция Ф. Герцберга. общая оценка содержательных концепций мотивации, реальные возможности их применения в практике управления. Основные процессные концепции мотивации: теория ожиданий, теория справедливости, модель Портера-Лоулера и др., их применимость в практике управления. Мотивационный аспект концепции X и Y Д.Макгрегора и теории Z У.Оучи. Общая оценка процессных концепций мотивации, их достоинства и недостатки. Сущность и содержание контроля. Цель, субъект и объект контроля. Основные типы и виды контроля в современных гостиниц. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Стратегический и тактический контроль. Процесс контроля. Его основные этапы: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, проведение необходимых корректировок. Поведенческие аспекты контроля. Принципы повышения эффективности контроля и снижения побочных нежелательных эффектов. Информационное обеспечение контроля. Информационно-управляющие системы и компьютеризация.

## **Тема 2. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии УК-2.3 УК-3.5**

Деловой аспект и личностный аспект социального взаимодействия. Индивидуальные характеристики личности и факторы, их формирующие. Понятие групповой динамики. Понятие малой группы в гостинице. Формальные и неформальные группы, их

отличительные характеристики. Основные типы и характеристики формальных групп. Взаимосвязь эффективности управления группой с социальными отношениями в ней. Неформальные группы в гостинице, их возникновение и формирование. Различия в механизме образования формальных и неформальных групп. Основные причины вступления людей в неформальные группы: чувство принадлежности, взаимопомощь, взаимозащита, общение и симпатия. Негативный и позитивный потенциал неформальных групп. Управленческое общение: сущность, функции, законы. Приемы и принципы личностного воздействия руководителя на членов коллектива. Имидж руководителя. Основные виды коммуникативной деятельности руководителя гостиницы. Деловые выступления (подготовка, приемы удержания внимания, логика построения, эффективность языка и жестов). Деловые беседы (система подготовки, структура и содержание, искусство аргументирования). Особенности деловой беседы по телефону. Правила подготовки и проведения переговоров. Деловые совещания: технология подготовки и проведения.

#### Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.03 «Гостиничный менеджмент» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

## 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>правильных ответов из предложенных вариантов.          2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.          3. Выбрать несколько правильных ответов.          4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.          2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.          3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.          4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.          2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.          3. Выбрать один верный ответ.          4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.          5. Записать аргументы,</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

*ПЗ – практическое задание, Д – доклад*

*Очная форма обучения*

**Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента**

*Практическое задание*

1. Проведите анализ одного из современных гостиничных предприятий, описав его подходы к гостиничному менеджменту и их соответствие теории.
2. Разработайте краткий бизнес-план для нового гостиничного предприятия, включая описание теоретических основ, на которых основывается ваш подход.

Темы для подготовки доклада

*Темы для подготовки доклада*

1. Эволюция гостиничного менеджмента: от традиционных методов к современным подходам.
2. Влияние цифровых технологий на гостиничный менеджмент.
3. Основные теории и модели гостиничного менеджмента.
4. Роль гостиничного менеджмента в развитии туристической отрасли.
5. Сравнительный анализ гостиничного менеджмента в разных странах.

## **Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях**

*Практическое задание*

1. Проведите SWOT-анализ выбранного гостиничного предприятия, оценив его внутренние и внешние факторы.
  2. Разработайте план коммуникационной стратегии для гостиничного предприятия, учитывая внутренние и внешние среды.
- Темы для подготовки доклада

*Темы для подготовки доклада:*

1. Влияние внешней среды на управление гостиничным предприятием.
2. Эффективные коммуникации как ключ к успеху гостиничного менеджмента.
3. Роль внутренней культуры в управлении гостиничным предприятием.
4. Управление рисками в гостиничном бизнесе: внутренние и внешние факторы.
5. Сравнение систем коммуникаций в различных гостиничных сетях.

Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента

## **Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента**

*Практическое задание*

1. Создайте документ, описывающий все функции гостиничного менеджмента в вашем выбранном предприятии, и проанализируйте их эффективность.
2. Проведите интервью с менеджером гостиницы, чтобы выяснить, как они реализуют функции управления на практике.

*Темы для подготовки доклада*

1. Основные функции гостиничного менеджмента: от планирования до контроля.
2. Важность функций управления для успешного функционирования гостиницы.
3. Роль менеджера в выполнении функций гостиничного менеджмента.
4. Функции гостиничного менеджмента в условиях кризиса.
5. Инновации в функциях гостиничного менеджмента.

#### **Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии**

##### *Практическое задание*

1. Разработайте программу тренинга для сотрудников гостиницы, направленную на улучшение командной работы и управления.
2. Проведите анализ стилей управления в гостиничном предприятии и их влияние на командную динамику.

##### *Темы для подготовки доклада*

1. Теории управления людьми и их применение в гостиничном бизнесе.
2. Важность мотивации сотрудников в гостиничном менеджменте.
3. Конфликтология в коллективе гостиничного предприятия: причины и решения.
4. Роль лидерства в управлении гостиничным персоналом.
5. Командообразование в гостиничном бизнесе: методы и подходы.

##### *Заочная форма обучения*

4 курс, 7 семестр

#### **Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента**

##### *Практическое задание*

1. Проведите анализ одного из современных гостиничных предприятий, описав его подходы к гостиничному менеджменту и их соответствие теории.
2. Разработайте краткий бизнес-план для нового гостиничного предприятия, включая описание теоретических основ, на которых основывается ваш подход.

##### *Темы для подготовки доклада*

##### *Темы для подготовки доклада*

1. Эволюция гостиничного менеджмента: от традиционных методов к современным подходам.
2. Влияние цифровых технологий на гостиничный менеджмент.
3. Основные теории и модели гостиничного менеджмента.
4. Роль гостиничного менеджмента в развитии туристической отрасли.
5. Сравнительный анализ гостиничного менеджмента в разных странах.

## **Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях**

### *Практическое задание*

1. Проведите SWOT-анализ выбранного гостиничного предприятия, оценив его внутренние и внешние факторы.
2. Разработайте план коммуникационной стратегии для гостиничного предприятия, учитывая внутренние и внешние среды. Темы для подготовки доклада

### *Темы для подготовки доклада:*

1. Влияние внешней среды на управление гостиничным предприятием.
  2. Эффективные коммуникации как ключ к успеху гостиничного менеджмента.
  3. Роль внутренней культуры в управлении гостиничным предприятием.
  4. Управление рисками в гостиничном бизнесе: внутренние и внешние факторы.
  5. Сравнение систем коммуникаций в различных гостиничных сетях.
- Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента

### *4 курс, 8 семестр*

## **Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента**

### *Практическое задание*

1. Создайте документ, описывающий все функции гостиничного менеджмента в вашем выбранном предприятии, и проанализируйте их эффективность.
2. Проведите интервью с менеджером гостиницы, чтобы выяснить, как они реализуют функции управления на практике.

### *Темы для подготовки доклада*

1. Основные функции гостиничного менеджмента: от планирования до контроля.
2. Важность функций управления для успешного функционирования гостиницы.
3. Роль менеджера в выполнении функций гостиничного менеджмента.

4. Функции гостиничного менеджмента в условиях кризиса.
5. Инновации в функциях гостиничного менеджмента.

#### **Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии**

##### *Практическое задание*

1. Разработайте программу тренинга для сотрудников гостиницы, направленную на улучшение командной работы и управления.
2. Проведите анализ стилей управления в гостиничном предприятии и их влияние на командную динамику.

##### *Темы для подготовки доклада*

1. Теории управления людьми и их применение в гостиничном бизнесе.
2. Важность мотивации сотрудников в гостиничном менеджменте.
3. Конфликтология в коллективе гостиничного предприятия: причины и решения.
4. Роль лидерства в управлении гостиничным персоналом.
5. Командообразование в гостиничном бизнесе: методы и подходы.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине

			(отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,3	30
КТ - 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X  
Коэффициент веса контрольной точки.

#### 5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

##### *Очная и форма обучения*

##### **КТ-1**

Тема 1, Тема 2

Практическое задание

##### **КТ-2**

Тема 1, Тема 2.

Доклад

##### *Заочная форма обучения*

*4 курс, 7 семестр*

##### **КТ-1**

Тема 1, Тема 2

Практическое задание

##### **КТ-2**

Тема 1, Тема 2.

Доклад

*4 курс, 8 семестр*

**КТ-1**

Тема 1, Тема 2

Практическое задание

**КТ-2**

Тема 1, Тема 2.

Доклад

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

**Критерии оценивания Практического задания**

Содержание выступления:	0-20	- Глубина анализа темы. - Ясность и логичность представления идей. - Примеры и аргументы, подтверждающие основные положения.
Уровень подготовки:	0-20	- Обоснованность выводов. - Знание материала и способность отвечать на вопросы. - Использование дополнительных источников и литературы.
Командная работа	0-20	- Согласованность и взаимодействие между участниками команды. - Равномерное распределение ролей и задач в группе. - Поддержка и вовлеченность всех участников в обсуждение.

Степень вовлеченности в дискуссию	0-20	- Активность в задавании вопросов и комментировании. - Умение аргументированно выражать свою точку зрения. - Открытость к мнению других участников и готовность к диалогу.
Формат и презентация	0-20	- Качество визуальных материалов (если используются). - Четкость и выразительность речи. - Соблюдение отведенного времени на выступление.
Итого максимально:	100	

### Критерии оценивания Доклада

Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

## 6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме: очная форма обучения – экзамен в 6 семестра. Зачет на 4 курсе, 7 семестре, и экзамен на 4 курсе, 8 семестре на заочной форме обучения.

Обучающийся получает билет с вопросами в которых содержится 2 вопроса. Необходимо дать ответ в устной форме.

### *Очная форма обучения*

#### *Вопросы для проведения экзамена*

1. Что такое гостиничный менеджмент? Опишите его основные функции.
2. Какие типы гостиниц существуют и чем они отличаются?
3. Каковы основные этапы управления гостиничным бизнесом?
4. Что такое концепция обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе?
5. Какова роль маркетинга в гостиничном менеджменте?
6. Опишите процесс бронирования гостиничного номера.
7. Какие каналы распределения обычно используются в гостиничном бизнесе?
8. Как влияет сезонность на гостиничный бизнес?
9. Что такое Revenue Management и как он применяется в гостиницах?
10. Каковы основные аспекты финансового управления в гостиничном бизнесе?
11. Что такое стандарт обслуживания и как его можно оценить?
12. Как управлять отзывами клиентов в гостиничном бизнесе?
13. Опишите ключевые показатели эффективности (KPI) для гостиницы.
14. Как организовать работу персонала на ресепшене?
15. Каковы основные принципы управления качеством в гостиничном бизнесе?
16. Что такое CRM-системы и как они применяются в гостиничном менеджменте?
17. Каковы основные требования к безопасности и охране труда в гостинице?
18. Как управлять конфликтными ситуациями с клиентами?
19. Что такое "гостиничный опыт" и как его можно улучшить?
20. Какова роль технологий в современном гостиничном бизнесе?
21. Опишите процесс создания и внедрения гостиничной политики.
22. Каковы основные трудности, с которыми сталкивается гостиничный менеджер?
23. Что такое франчайзинг в гостиничном бизнесе?
24. Как организовать мероприятия и конференции в гостинице?
25. Каково значение устойчивого развития в гостиничном менеджменте?

26. Что такое маркетинговый микс в гостиничном бизнесе?
27. Какова роль социальных сетей в продвижении гостиничных услуг?
28. Как организовать работу службы уборки в гостинице?
29. Опишите процесс подбора и обучения персонала в гостиничном бизнесе.
30. Как управлять ресторанным бизнесом в гостинице?
31. Что такое конкуренция в гостиничном бизнесе и как с ней справляться?
32. Какова роль лояльности клиентов в гостиничном менеджменте?
33. Что такое "гостиничная культура" и как ее развивать?
34. Как управлять ценовой политикой в гостиничном бизнесе?
35. Какие факторы влияют на выбор гостиницы клиентами?
36. Как обеспечить безопасность данных клиентов в гостиничном бизнесе?
37. Что такое "гостиничные тренды" и как они влияют на бизнес?
38. Как оценить прибыльность гостиничного бизнеса?
39. Как взаимодействовать с поставщиками услуг в гостиничном бизнесе?
40. Каковы основные аспекты управления рисками в гостиничном менеджменте?

### *Заочная форма обучения*

#### *Вопросы для проведения зачета*

1. Что такое гостиничный менеджмент? Опишите его основные функции.
2. Какие типы гостиниц существуют и чем они отличаются?
3. Каковы основные этапы управления гостиничным бизнесом?
4. Что такое концепция обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе?
5. Какова роль маркетинга в гостиничном менеджменте?
6. Опишите процесс бронирования гостиничного номера.
7. Какие каналы распределения обычно используются в гостиничном бизнесе?
8. Как влияет сезонность на гостиничный бизнес?
9. Что такое Revenue Management и как он применяется в гостиницах?
10. Каковы основные аспекты финансового управления в гостиничном бизнесе?
11. Что такое стандарт обслуживания и как его можно оценить?
12. Как управлять отзывами клиентов в гостиничном бизнесе?

13. Опишите ключевые показатели эффективности (KPI) для гостиницы.
14. Как организовать работу персонала на ресепшене?
15. Каковы основные принципы управления качеством в гостиничном бизнесе?
16. Что такое CRM-системы и как они применяются в гостиничном менеджменте?
17. Каковы основные требования к безопасности и охране труда в гостинице?
18. Как управлять конфликтными ситуациями с клиентами?
19. Что такое "гостиничный опыт" и как его можно улучшить?
20. Какова роль технологий в современном гостиничном бизнесе?

*Вопросы для проведения экзамена*

1. Опишите процесс создания и внедрения гостиничной политики.
2. Каковы основные трудности, с которыми сталкивается гостиничный менеджер?
3. Что такое франчайзинг в гостиничном бизнесе?
4. Как организовать мероприятия и конференции в гостинице?
5. Каково значение устойчивого развития в гостиничном менеджменте?
6. Что такое маркетинговый микс в гостиничном бизнесе?
7. Какова роль социальных сетей в продвижении гостиничных услуг?
8. Как организовать работу службы уборки в гостинице?
9. Опишите процесс подбора и обучения персонала в гостиничном бизнесе.
10. Как управлять ресторанным бизнесом в гостинице?
11. Что такое конкуренция в гостиничном бизнесе и как с ней справляться?
12. Какова роль лояльности клиентов в гостиничном менеджменте?
13. Что такое "гостиничная культура" и как ее развивать?
14. Как управлять ценовой политикой в гостиничном бизнесе?
15. Какие факторы влияют на выбор гостиницы клиентами?
16. Как обеспечить безопасность данных клиентов в гостиничном бизнесе?
17. Что такое "гостиничные тренды" и как они влияют на бизнес?
18. Как оценить прибыльность гостиничного бизнеса?
19. Как взаимодействовать с поставщиками услуг в гостиничном бизнесе?
20. Каковы основные аспекты управления рисками в гостиничном менеджменте?

## 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
<p>Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.            2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.            3. Выбрать один верный ответ.            4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)</p>	<p>1. Какой из следующих факторов является наиболее важным для оценки качества обслуживания в гостинице?            - А) Уровень цен            - В) Отзывы клиентов            - С) Архитектурный стиль здания            - D) Количество сотрудников</p> <p>2. Какой отдел гостиницы отвечает за бронирование и размещение гостей?            - А) Отдел кадров            - В) Ресепшн            - С) Хозяйственный отдел            - D) Отдел маркетинга</p> <p>3. Какой из перечисленных типов гостиниц чаще всего ориентирован на бизнес-путешественников?            - А) Кемпинг            - В) Бутик-отель            - С) Бизнес-отель            - D) Гостевой дом</p> <p>4. Какой документ требуется для регистрации нового гостя в гостинице?            - А) Виза            - В) Паспорт            - С) Свидетельство о рождении            - D) Лицензия на ведение бизнеса</p>
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p>	<p>1. Установите соответствие между типом гостиницы и её характеристиками:            - 1) Бюджетный отель</p>

	<p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;</p> <p>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2) Бутик-отель</li> <li>- 3) Курортная гостиница</li> <li>- 4) Хостел</li> </ul> <p>A) Небольшие номера, уникальный стиль</p> <p>B) Доступные цены, общие ванные комнаты</p> <p>C) Услуги для отдыха и оздоровления</p> <p>D) Простые номера, общие зоны</p> <p>2. Установите соответствие между услугами и их описанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1) Консьерж-сервис</li> <li>- 2) Услуги прачечной</li> <li>- 3) Экскурсионные услуги</li> <li>- 4) Ресторан</li> </ul> <p>A) Помощь в организации досуга</p> <p>B) Обеспечение чистоты одежды</p> <p>C) Предоставление питания</p> <p>D) Индивидуальные рекомендации для гостей</p>
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, <b>1; 3; 4; 5</b> и <b>A; C; D</b>)</p>	<p>1. Какие из следующих факторов влияют на рейтинг гостиницы? (Выберите все подходящие варианты)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A) Уровень чистоты</li> <li>- B) Наличие бесплатного Wi-Fi</li> <li>- C) Количество звезд</li> <li>- D) Доступность парковки</li> </ul> <p>2. Какие из перечисленных услуг могут быть предоставлены в гостиницах? (Выберите все подходящие варианты)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A) Трансфер до аэропорта</li> <li>- B) Услуги массажа</li> <li>- C) Кулинарные мастер-классы</li> <li>- D) Прокат автомобилей</li> </ul>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из</p>	<p>1. Установите правильную последовательность действий при регистрации гостя в гостинице:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A) Проверка документов</li> <li>- B) Заполнение регистрационной формы</li> <li>- C) Выдача ключей от номера</li> <li>- D) Предоставление информа-</li> </ul>

	предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, <b>F; N; K; I; E; B</b>	ции о гостинице  2. Установите последовательность шагов для проведения уборки номера: - А) Смена постельного белья - В) Уборка пыли - С) Пылесосовка - D) Замена полотенец
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В	1. Какой из следующих факторов наиболее важен для успешной работы гостиницы? Обоснуйте свой выбор. - А) Локация - В) Качество обслуживания - С) Ценовая политика - D) Наличие дополнительных услуг  2. Какой из перечисленных способов может помочь повысить уровень удовлетворенности гостей? Обоснуйте свой выбор. - А) Организация мероприятий - В) Увеличение цен - С) Улучшение сервиса - D) Рекламные акции
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	1. Опишите, какие факторы вы считаете наиболее важными для выбора гостиницы при путешествии, и почему.  2. Расскажите о своем опыте взаимодействия с гостиничным сервисом, который произвел на вас наибольшее впечатление.  3. Как современные технологии могут улучшить качество обслуживания в гостиницах? Приведите примеры.  4. Обсудите важность отзывов клиентов для гостиничного бизнеса и способы их использования для улучшения услуг.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

*Критерии и балльная шкала определяются преподавателем*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	20-30
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	10-20
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-10

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо

строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

#### Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

#### Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно

выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101977-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1082307>
2. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Воллов. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 336 с. - ISBN 978-5-16-004304-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1015325>
3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475778>
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477769>
5. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме: Практикум: Учебное пособие. - М.: Аспект Пресс, 2009. - 176 с.
2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие/ М.В. Виноградова, З.И. Панина, Л.А. Васильева. - М.: Изд. - торг. корпорация «Дашков и Ко», 2010. - 284 с.
3. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: Учебное пособие/ В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Каращенко. - М.: ИКЦ «МарТ», Ростовна-Дону, 2008. - 224 с.

4. Грицай, М. А. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / М. А. Грицай. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 118 с. — ISBN 978-5-93252-322-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26699.html>
5. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2011. - 192 с.
6. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с. (Бакалавриат). ISBN 978-5-98281-231-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/424026>
7. Иванов В.В, Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 384 с. - (Национальные проекты).
8. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40922.html>

### ***8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация***

Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов / Составитель: Ю. Волков – Ростов: Феникс, 2010.

### **8.4. Интернет-ресурсы**

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### **Русскоязычные ресурсы.**

##### ***Электронно-библиотечные системы (ЭБС):***

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>
5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>
6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

### ***Периодические издания:***

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

### **Англоязычные ресурсы**

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

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

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.  
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»