Образовательное частное учреждение высшего образования **«Российская международная академия туризма»**

Псковский филиал

Кафедра управления

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

по дисциплине

**«Менеджмент гостеприимства»**

**Программа профессиональной переподготовки**

**«Менеджмент туризма и гостеприимства»**

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Рассмотрено и одобрено

на заседании кафедры

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_2018 г., протокол №\_\_\_

Заведующий кафедрой управления

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_У.Н. Воеводина

Псков

2018

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Результатом обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент гостеприимства» направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Индекс**  **компе-**  **тенции** | **Название компетенции** | **Содержание компетенции (в результате изучения дисциплины студент должен)** | | |
|  |  | **знать** | **уметь** | **владеть** |
| ПК-1 | - владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | - основные понятия, категории, проблемы индустрии гостеприимства;  - формы управления, применяемые в отечественной и зарубежной практике гостиничного бизнеса:  - особенности управления гостиничным и ресторанным продуктом, доходами, ценообразованием, безопасностью и др. в сфере гостеприимства. | – применять понятийно-категориальный аппарат в практической деятельности;  - выявлять особенности формирования организационной структуры управления предприятия и организации индустрии гостеприимства;  - определять основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятий гостиничной индустрии и потребителей | - знаниями использования экономических методов исследования при изучении внешней и внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства;  - знаниями о том, как мотивировать и стимулировать персонал предприятия и организации индустрии гостеприимства;  - навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе деятельности гостиниц и ресторанов. |

Компетенции ПК-1 также формируются и другими дисциплинами в соответствии с учебным планом.

**2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания**

При оценивании сформированности компетенций у обучающихся учитываются результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестаций.

При проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть использованы следующие виды оценочных средств:

**Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид оценочного средства** | **Краткая**  **характеристика оценочного средства** | **Представление**  **оценочного**  **средства**  **в фонде** |
| 1 | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | Фонд тестовых  заданий |
| 2 | Устный ответ | Устный ответ должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. | Вопросы и задания по темам |
| 3. | Кейс-задача | Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы | Задания для решения кейс-задачи |

При проведении текущего контроля успеваемости по данной дисциплине используются виды оценочных средств – тестирование, устный ответ, кейс-задача.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым в РМАТ, оценка обучающегося по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между контрольными мероприятиями устанавливается разработчиком рабочей программы дисциплины и доводится до сведения обучающихся.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля успеваемости по дисциплине (не иметь задолженностей) и набрать в общей сложности не менее 51% от максимально возможной суммы баллов.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине применяется тестирование обучающихся.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование разделов**  **и тем дисциплины** | **Коды**  **компетенций** | **Оценочное**  **средство** | **Баллы** |
| 1. | Введение в предмет. Гостеприимство как структурная составляющая рынка услуг. - 2 час. |  | ответы на вопросы | 15 |
| 2. | Предприятия питания в индустрии гостеприимства – 2 час. |  | доклады | 10 |
| краткое обсуждение | 5 |
| 3. | Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов. - 4 час. |  | выполнение  кейс-заданий | 15 |
| краткое обсуждение вопросов | 5 |
| 4. | Управление сбытовой политикой гостиничного предприятия – 2 час. |  | выполнение кейс-заданий | 10 |
| выполнение тестовых заданий | 5 |
| 5. | Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе –  4 час. |  | выполнение  кейс-заданий | 15 |
| 6. | Риск-менеджмент в гостинично-ресторанном бизнесе. – 1 час. |  | работа с учебной публикацией | 10 |
|  | Форма промежуточной  аттестации – зачет |  | тестовые задания  устный ответ | 10 |
|  | Итого по дисциплине (не более 100 баллов) | | | 100 |
| **№**  **п/п** | **Наименование разделов**  **и тем дисциплины** | **Коды**  **компетенций** | **Оценочное**  **средство** | **Баллы** |
| 1. | Управление качеством услуг – 6 час. |  | ответы на вопросы | 5 |
| выполнение кейс-заданий | 5 |
| работа с научной публикацией | 5 |
| 2. | Логистическая система управления гостиничным предприятием. – 2 час. |  | выполнение кейс-задания | 5 |
| выполнение тестовых заданий | 5 |
| ответы на вопросы | 5 |
| 3. | Операционный менеджмент и его особенности – 2 час.  . |  | выполнение письменного задания | 5 |
| выполнение тестовых заданий | 5 |
| 4. | Информационные технологии управления гостиницей и рестораном - 2 час. |  | выполнение  кейс-заданий | 5 |
| ответы на вопросы | 5 |
| 5. | Управленческие решения –4 час. | ПК-1 | выполнение  кейс-задания | 5 |
| работа с научной публикацией | 5 |
| 6. | Управление процессами труда и персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе – 4 час. | ПК-1 | сообщения | 10 |
| выполнение  кейс-заданий | 5 |
| 7. | Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха: зарубежный опыт и отечественная практика – 6 час. |  | доклады | 10 |
| работа с научной публикацией | 5 |
|  | **Форма промежуточной**  **аттестации** – экзамен | ПК-1 | тестовые задания  устный ответ | 10 |
|  | Итого по дисциплине (не более 100 баллов) | | | 100 |

**Критерии оценивания сформированности компетенций и**

**перевод в 5-балльную шкалу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Общая  сумма баллов  по дисциплине | Показатели  (оценка по  дисциплине) | Критерии оцениваниясформированности компетенций на этапе изучения  дисциплины | Сформированность  компетенций на этапе изучения дисциплины |
| 90-100 | 5 (отлично) | глубокое и прочное усвоение программного материала;  полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания;  свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала;  правильно обоснованные принятые решения;  владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ | компетенции  сформированы  на достаточном уровне |
| 71-89 | 4 (хорошо) | знание программного материала;  грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос;  правильное применение теоретических знаний;  владение необходимыми навыками при выполнении практических задач. |
| 51-70\* | 3 (удовлетворительно) | усвоение основного материала;  при ответе допускаются неточности;  при ответе недостаточно правильные формулировки;  нарушение последовательности в изложении программного материала;  затруднения в выполнении практических заданий; |
| 50 и менее | 2 (неудовлетворительно),  не зачтено | незнание программного материала;  при ответе возникают ошибки;  затруднения при выполнении практических работ. | компетенции  не сформированы |

Шкала оценивания используются для оценивания различных видов оценочных средств. В каждом из них формируются и контролируются различные критерии освоения компетенций.

**Шкала оценки выполнения оценочного средства «Тест»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Баллы** |
| **% правильно**  **выполненных заданий** |  |
| Выполнено до 50% заданий | 0 |
| Выполнено от 51 до 70 % заданий | 1 |
| Выполнено от 71 до 85 % заданий | 3 |
| Выполнено от 86 до 100 % заданий | 5 |

**Шкала оценки устного ответа**

|  |  |
| --- | --- |
| **Предел длительности контроля** | 5 мин. |
| **Критерии оценки** | полнота раскрытия содержания материала;  грамотность и логичность изложения материала;  точное использование терминологии;  умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;  усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов;  способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;  знание современной учебной и научной литературы |
| **Показатели оценки** | мах 5 баллов |
| **5 баллов** | обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,  знание основной и дополнительной литературы;  последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;  уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;  демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;  подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой |
| **3 балла** | обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;  дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;  правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;  демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |
| **1 балл** | обучающийся показывает знание основного  материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;  при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;  не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;  подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне |

**Шкала оценки устного ответа (в ходе промежуточной аттестации)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Предел длительности контроля** | 5 мин. |
| **Критерии оценки** | полнота раскрытия содержания материала;  грамотность и логичность изложения материала;  точное использование терминологии;  умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;  усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов;  способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;  знание современной учебной и научной литературы |
| **Показатели оценки** | мах 12 баллов |
| **12 баллов** | обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,  знание основной и дополнительной литературы;  последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;  уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;  демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;  подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой |
| **8 баллов** | обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;  дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;  правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;  демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |
| **5 баллов** | обучающийся показывает знание основного  материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;  при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;  не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;  подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне |

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейс-задач**

**(ситуационных задач) в ходе промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Предел длительности контроля** | 15 мин. |
| **Критерии оценки** | – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);  – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;  – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса (задачи);  – были выполнены все необходимые расчеты;  – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;  – выводы обоснованы, аргументы весомы;  – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений |
| **Показатели оценки** | мах 10 баллов |
| **10 баллов** | полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников |
| **8 баллов** | неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:  - не были выполнены все необходимые расчеты;  - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе; |
| **5 баллов** | неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа:  - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;  - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;  - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений |

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

Задание – это педагогическая форма, нацеленная на достижение усвоения обучающимися запланированных результатов. Каждое задание создано для определенной цели, а потому, можно сказать иначе, имеет свою миссию и свои характеристики. Учебные задания используются не только для контроля, но и для приобретения новых знаний, умений, навыков развития способов умственных действий, так и для контроля.

**Оценочные средства учебных заданий**

**Занятие 1. Введение в предмет. Гостеприимство как структурная составляющая рынка услуг**.- 2 час**.**

**Оценочное средство:** ответы на вопросы.

**Учебное задание:** с целью выявления первоначальных знаний по предмету предлагается ответить на вопросы:

Примерные вопросы:

1. Какие изменения сыграли значимую роль в историческом развитии индустрии гостеприимства в Европе и России?

2. Назовите факторы, оказавшие влияние на формирование современного гостиничного рынка в России.

3. Перечислите основные тенденции, характерные для современной гостиничной индустрии.

4. Какие теоретические подходы к определению понятия «гостеприимство» вам известны?

5. Место человека как потребителя и производителя в сфере гостеприимства.

6. В чем состоят специфика услуг и их производства?

7. Могут ли, по вашему мнению, реклама и качество товара (услуги), выступать как методы конкуренции?

## Занятие 2. Предприятия питания в индустрии гостеприимства – 2 час.

**Оценочное средство:** доклады **с**тудентов и краткое их обсуждение.

**Учебное задание:** с целью получения студентами дополнительных знаний об основных теоретических и практических направлениях и проблемах взаимодействия предприятий гостиничной индустрии и ресторанного бизнеса, и потребителей; особенностях управления ресторанным продуктом и др. в сфере гостеприимства; предлагается подготовить доклады по предложенным темам или темам, выбранным самостоятельно.

Примерные темы докладов студентов:

1. Содержание и функции ресторанного бизнеса

2. Развитие ресторанного бизнеса в отечественной и зарубежной практике.

3. Основные требования к помещениям предприятий питания.

4. Организационная структура предприятий питания.

5. Виды обслуживания на предприятиях питания

6. Особенности организации ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе. Политика цен и управление издержками.

7. Продвижение услуг ресторанов и баров.

Примерные вопросы:

1. Какие факторы оказывают влияние на выбор места размещения гостиницы и ресторана?
2. Какие признаки лежат в основе классификации отеля?
3. Какие факторы влияют на впечатления клиентов гостиницы и ресторана от обслуживания?
4. Назовите основные элементы (слагаемые) качества услуг ресторана и гостиницы.

**Занятие 3-4. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов. -** 4 час.

**Оценочное средство:** выполнение кейс-заданий, краткое обсуждение вопросов.

**Учебное задание: с** целью получения дополнительных знаний, выявления сформированности умений применять понятийно-категориальный аппарат в практической деятельности; определения навыков анализа экономической информации для использования в предпринимательской деятельности сферы гостеприимства, предлагается выполнение кейс-заданий.

Пример кейс-задания основан на материале гл.3.3. - 3.5. учебника (Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – С.85-97). Формирование продуктовой номенклатуры и ассортимента отеля «Балчуг Кемпински Москва».

Пример кейс-задания на основе материала гл.4 учебного пособия: (Ветитнев А.М., Войнова Я.А. Организация санаторно-курортной деятельности. М.: Федеральное агенство по туризму, 2014. – С.84.) Специфика санаторно-курортного продукта. Разработка и продвижение продукта пансионатом «Знание».

**Занятие 5. Управление сбытовой политикой гостиничного предприятия** – 2 час.

**Оценочное средство:** выполнение кейс-заданий и тестовых заданий.

**Учебное задание:** с целью формирования навыков использования экономических методов исследования при изучении внешней и внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства; приобретения навыков анализа экономической информации и оценки экономических и социальных условий ее осуществления, предлагается решение кейс-заданий.

Пример кейс-задания.

На основе материала практического пособия: (Осипова Л.В., Синяева И.М. Основы коммерческой деятельности. М.: Биржи и банки, 1997. – С.114-115). Определить наиболее эффективный вариант стимулирования торговых агентов.

На основе материала учебника (Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – С.136-151). Продажи организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристическом рынке. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.

**Занятие 6-7. Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе.**  – 4 час.

**Оценочное средство:** выполнение кейс-заданий.

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний и формирования умения применять понятийно-категориальный аппарат в практической деятельности, выявления сформированности навыков самостоятельного анализа конкретных ситуаций и проведения несложных экономических расчетов, предлагается выполнение кейс-заданий.

Пример кейс-задания на основе материала учебника «Технология максимизации доходов номерного фонда отеля» и «Возможности оптимизации затрат отеля» (Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – С.207-208, С.214- 219).

**Занятие 8. Риск-менеджмент в гостинично-ресторанном** бизнесе. – 1 час.

**Оценочное средство:** работа с учебной публикацией.

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний и формирования владения навыками анализа экономической информации для использования в предпринимательской деятельности, оценки экономических условий осуществления предпринимательской деятельности; выявления сформированности знаний по предмету, предлагается работа над научной публикаций и ответы на вопросы на рассуждение.

Вопросы по публикации:

\*Вакуленко Р.Я., Кочкурова К.А. «Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия».

1. Какие методы анализа рисков используются в гостиничном бизнесе?
2. Как, по мнению авторов, оцениваются факторы риска гостиничного предприятия?
3. Как составляется профиль рисков?

Вопросы на рассуждение:

1. Каковы внутренние причины риска невостребованности гостиничных услуг?

2. Каковы внешние факторы риска невостребованности гостиничных услуг и ресторанных услуг?

3. Дайте характеристику факторов риска неисполнения хозяйственных договоров.

**Промежуточная аттестация**

**Оценочное средство:** тестовые задания.

**Учебное задание:** с целью выявления сформированности знаний об основах менеджмента гостеприимства, полученных в течение изучения курса, предлагается выполнить тестовое задание (один правильный ответ).

**Тесты**

1.Политика гостиницы – это:

1. повышение стандартов качества обслуживания, формирование оптимальной цены и скидок

2. правила, на которых руководство основывает свои решения при ведении бизнеса

3. инструменты, которые направляют руководство к достижению целей с использованием таких методов, как бюджетный контроль и управление методом оценки эффективности

2. Цена номера (места в номере), порядок и форма его оплаты, а также перечень услуг, которые входят в цену номера, устанавливаются:

1. гостиницей

2. государством

3. частично гостиницей, частично государством

3.Отметьте ключевые факторы, влияющие на доходы отеля:

1. прибыль с одного места

2. цена номера

3. дополнительные расходы (услуги прачечной, телефонные переговоры и др.)

4. норма прибыли номерного фонда

5. верно все указанное

4. Критерием доходности продаж номерного фонда будет являться комплексный показатель (RevPAR), учитывающий:

1. среднюю цену

2. загрузку

3. и среднюю цену, и загрузку

4. среднюю цену и альтернативные издержки

5. Гостиничный продукт является комбинацией следующих факторов:

1. материально-технических, человеческих

2. человеческих; управленческих

3. материально-технических, организационных, технологических, управленческих

4. нет верного ответа

6. Жизненный цикл гостиничного продукта – это:

1. складывающаяся ситуация на рынке в отношении конкретного гостиничного продукта

2. модель реакции рынка на продукт во времени

3. особенности управления продуктом в терминах каналов сбыта, получаемых объемов продаж и прибыли, ценообразования, стратегии маркетинга

4. динамика и прогноз продаж продукта

7. Дифференциация рынка гостиничных услуг предполагает:

1.рассмотрение рынка как единого целого

2. рассмотрение рынка как единого целого и ориентацию на так называемого среднестатистического покупателя

3. осуществление продаж в отдельных сегментах рынка

8. Применение товарной марки способствует:

1.формированию корпоративной культуры

2. узнаваемости товара (услуги) на рынке

3. поддержанию имиджа предприятия

4. все ответы верны

9. Гостиничный продукт – это комбинация двух основных факторов:

1. материально-технического и человеческого

2. технологического и человеческого

3.материально-технического, социально-экономического

4.технологического и социально-экономического

10. Объединение нескольких отелей для осуществления совместных закупок у одного поставщика – это пример:

1. вертикальной интеграции

2. горизонтальной интеграции

3. встречной закупки

4. специализации

**Занятие 1-3. Управление качеством услуг** – 6 час.

**Оценочное средство:** ответы на вопросы,выполнение кейс-заданий, работа с научной публикацией.\*

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний об особенностях управления качеством услуг гостиничного предприятия, выявления сформированности знаний о взаимодействии внутренней и внешней среды, особенностях управления гостиничным и ресторанным продуктом, ценообразованием, безопасностью и др. в сфере гостеприимства, предлагается ответить на вопросы, выполнить кейс-задание, изучить журнальную публикацию.

Контрольные вопросы и задания:

1. Какие виды услуг могут предоставлять гостиничные предприятия и другие средства размещения?
2. Дайте определение понятий «качество услуги» и «управление качеством обслуживания».
3. Рассмотрите и раскройте основные критерии качества обслуживания в гостиничном предприятии.
4. Поясните утверждение: «постоянное повышение качества - это не затрата, а долгосрочный вклад в развитие предприятия».
5. По вашему мнению, предполагает ли высокое качество услуги ее высокую себестоимость?

Пример кейс-задания основан на материале «Качество услуги как объект управления. Оценка качества гостиничного предприятия» (на материале раздела 5.2.- 5.4. («Вакуленко Р.Я., Кочкурова ЕА. Управление гостиничным предприятием. М.: ЛОГОС, 2008. – С.108-114»). Изучается схема «интервальная модель качества услуги» и «карта качества обслуживания» эталонная и на конкретном примере.

Вопросы по публикации:

\*Туватова В.Е. «Проблемы и перспективы повышения качества услуг в гостиничном бизнесе»

1. Перечислите и раскройте содержание основных аспектов качества услуг гостеприимства.
2. В чем состоит суть концептуальной модели качества обслуживания Берри Леонарда?

**Занятие 4. Логистическая система управления гостиничным предприятием.** – 2 час.

**Оценочное средство:** выполнение кейс-задания, тестов, ответы на вопросы.

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний об особенностях управления логистической системой гостиничного предприятия, включающего службу баров и ресторанов; выявления сформированности знаний о взаимодействии внутренней и внешней среды, функционирования отделов и служб организационной структуры предприятия, предлагается выполнить кейс-задания, задания и ответить на контрольные вопросы.

Пример кейс-задания основан на материале раздела 7.1.- 7.2. («Вакуленко Р.Я., Кочкурова ЕА. Управление гостиничным предприятием. М.: ЛОГОС, 2008. – С.140-151»). Рассматриваются и изучаются: схема взаимодействия внутренней и внешней среды логистической системы гостиницы (информационные, финансовые, сервисные потоки); и схема области пересечения информационных и финансовых потоков, совмещенные с организационной структурой гостиничного предприятия.

Контрольные вопросы и задания:

1. Что понимают под логистикой и логистической системой в сфере гостеприимства?
2. Какие факторы и каким образом способствуют развитию логистического подхода в процессе управления ресурсными потоками?
3. Приведите пример движения информационных и финансовых потоков в процессе оказания гостиничных услуг.

Примеры тестовых заданий:

1. Под логистикой в сфере гостеприимства понимают следующее:

1.1. инструмент управления персоналом;

1.2. инструмент управления конфликтными ситуациями;

1.3. инструмент управления денежными потоками и потоками информации;

1.4. инструмент управления технологией обслуживания в гостиничном предприятии;

1.5. все предыдущие ответы верны.

1. Информационный поток характеризуется:
   1. по источнику возникновения;
   2. по направлению движения;
   3. по скорости передачи и приема;
   4. по интенсивности;
   5. все предыдущие ответы верны.

**Занятие 5. Операционный менеджмент и его особенности** – 2 час.

**Оценочное средство:** выполнение письменных заданий и тестов.

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний об особенностях ведения оперативного менеджмента гостиничного предприятия; выявления сформированности знаний о взаимодействии внутренней и внешней среды, функционирования отделов и служб организационной структуры предприятия, предлагается выполнить письменное задание и тесты.

Контрольные вопросы и задания:

1. В чем отличие служб, относящихся к административной зоне так называемого «переднего плана» от служб, административной зоны «заднего плана»?
2. Какие функции выполняют инженерно-технические службы гостиниц? Какая по вашему мнению, самая важная из них?
3. В чем состоит концепция безопасности отеля?
4. Назовите технические средства обеспечения безопасности, используемые в гостиницах.

Ответить на вопросы, используя материал учебного пособия:

Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 139 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> (дата обращения: 25.12.2019). – Библиогр.: с. 122-124. – ISBN 978-5-4475-8304-0. – DOI 10.23681/442851. – Текст : электронный.

Пример тестового задания:

Деятельность службы безопасности отеля должна быть направлена на разработку и применение мер, предполагающих защиту:

1. жизни персонала и гостей отеля;
2. информации о клиентах отеля;
3. здания и активов отеля;
4. финансов отеля и его гостей;
5. верно все указанное выше;
6. верно только 1, 2, 3.

**Занятие 6. Информационные технологии управления гостиницей и рестораном** - 2 час.

**Оценочное средство:** ответы на вопросы и кейс-задания.

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний об особенностях использования информационных технологий, выявления сформированности знаний о взаимодействии внутренней и внешней среды, функционирования отделов и служб организационной структуры предприятия, предлагается ответить на вопросы и выполнить кейс-задания.

Контрольные вопросы и задания:

1. Перечислите основные направления автоматизации гостиницы.
2. Назовите преимущества и недостатки, которые дает автоматизация гостиницы и ресторана.
3. Что представляет собой программный комплекс автоматизации гостиницы?
4. Что представляет собой автоматизированная система управления рестораном?

Пример кейс-задания основан на материале гл.4 учебного пособия: Добрякова, В.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: оргтехника : учебное пособие : [16+] / В.А. Добрякова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2012. – 255 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572090> (дата обращения: 25.12.2019). – Библиогр.: с. 253. – ISBN 978-5-400-00622-7. – Текст : электронный.

Вопросы к заданию:

1. Каковы основные подходы к автоматизации гостиниц?
2. Перечислите основные автоматизированные системы управления гостиницей.
3. Проведите сравнительный анализ автоматизированных систем управления гостиницами.

**Занятие 7-8. Управленческие решения –** 4 час.

**Оценочное средство:** выполнение кейс-заданий, работа с научной публикацией.\*

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний о формах управления, применяемых в отечественной и зарубежной практике гостиничного бизнеса; определения умений выявлять особенности формирования организационной структуры управления предприятия и организации индустрии гостеприимства, владения знаниями использования экономических методов исследования при изучении внешней и внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства, предлагается: изучить научную публикацию, ответить на вопросы по ней; дать развернутые ответы на контрольные вопросы и задания; выполнить кейс-задание.

Вопросы по научной публикации:

\*Черкасова А.А. «Управление конкурентными преимуществами гостиничных предприятий».

1. Какое определение «конкурентного преимущества» дает автор?

2. По каким функциям, по мнению автора, осуществляется управление конкурентными преимуществами?

3. Какие научные подходы к управлению конкурентоспособностью рассматриваются в статье?

4. В чем суть комплексного подхода при оценке конкурентных преимуществ, предлагаемого автором?

5. Поясните представленную в работе схему «система обеспечения конкурентоспособности предприятия».

Контрольные вопросы и задания:

1. На что направлены управленческие решения, принимаемые на высшем уровне управления гостиницей, рестораном?
2. В чем состоят особенности разработки и принятия решений на среднем управленческом уровне?
3. Каковы основные задачи, решаемые на техническом уровне управления?
4. Каковы основные направления плановой деятельности в процессе управления гостиничным предприятием, рестораном?
5. Какие, по вашему мнению, приемы мотивирования персонала гостиничного предприятия наиболее эффективны в современных условиях хозяйствования?
6. Каковы особенности контроля и координации деятельности гостиницы, ресторана?

Пример кейс-задания.

Основан на материале раздела 3.1.- 3.3. («Вакуленко Р.Я., Кочкурова ЕА. Управление гостиничным предприятием. М.: ЛОГОС, 2008. – С.63-77»). Приведен пример организационной структуры управления гостиницей Novotel Sydney on Darling Harboun.

Изучить и ответить на вопросы:

1. По вашему мнению, какие типовые элементы организационных структур присутствуют на данном предприятии?
2. На основании рассмотренных классификационных признаков определите принадлежность данного гостиничного предприятия к какой-либо категории средств размещения.

**Занятие 9-10. Управление процессами труда и персоналом в гостинично-ресторанном** **бизнесе** – 4 час.

**Оценочное средство:** выполнение кейс-заданий*,* сообщения студентов.

**Учебное задание:** с целью получения дополнительных знаний о формах управления, применяемых в отечественной и зарубежной практике гостиничного бизнеса; определения умений выявлять особенности формирования организационной структуры управления предприятия и организации индустрии гостеприимства, владения знаниями использования экономических методов исследования при изучении внешней и внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства, предлагается: подготовить сообщения; дать ответы на контрольные вопросы и задания.

Примерные темы сообщений:

1. Психологические аспекты управления гостиничным предприятием
2. Управление персоналом в гостиничном предприятии
3. Поиск, отбор и наем персонала ресторанного предприятия
4. Зарубежный опыт оценки кадров
5. Оценка управленческого персонала предприятия гостеприимства.

Контрольные вопросы и задания.

1. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?
2. Назовите и дайте характеристику основных элементов организационной структуры управления гостиницей.
3. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в оргструктуре управления гостиницей.
4. Поясните особенности построения, преимущества и недостатки линейной структуры управления гостиницей (функциональной, линейно-функциональной).
5. Дайте характеристику типовой структуры любого известного вам гостиничного предприятия (комплекса).

Задание «Какой вы руководитель» («Вакуленко Р.Я., Кочкурова ЕА. Управление гостиничным предприятием. М.: ЛОГОС, 2008. – С.103»). Ответить «да» или «нет» на предлагаемые вопросы. Подсчитать набранные баллы и определить, к какому типу руководителя-организатора вы относитесь.

**Занятие 11-13. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха: зарубежный опыт и отечественная практика – 6 час.**

**Оценочное средство:** доклады студентов, выполнение кейс-заданий, работа с научными публикациями.

**Учебное задание:** с целью получения студентами дополнительных знаний об основных теоретических и практических направлениях и проблемах взаимодействия предприятий гостеприимства, предлагается подготовить доклады по предложенным темам или темам, выбранным самостоятельно.

Примерные темы докладов:

1. Индустрия отдыха. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха: зарубежный и отечественный опыт.
2. Организация проведения совещаний, конференций и выставок.
3. Азартные игры как часть индустрии развлечений.
4. Коммерциализация отдыха.
5. Тематические парки. Клубы загородные и городские: мировой опыт.
6. Организация отдыха молодежи и студентов за рубежом и в России.
7. Организация отдыха военнослужащих и работников: зарубежная и отечественная практика.
8. Специализированные программы для отдельных групп населения.
9. Особенности организации и управление питанием в аэропортах; производстве и офисах.
10. Управление питанием в школах, колледжах и университетах; армейское питание.
11. Особенности управления санаторно-курортным продуктом.
12. Анимационно-досуговая деятельность на курортах. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли.

Пример кейс-задания на основе научной публикации..

Основан на содержании статьи Шековой Е.Л. «Теоретические основы маркетинга в сфере культуры» («Маркетинг в России и за рубежом», 2016. - №1, С.82). Рассматриваются теоретические основы маркетинга в сфере культуры на примере музеев. Анализируются направления музейной деятельности в части возможности применения классической концепции маркетинга и инструментария в работе музеев.

**Занятие 14.**

**Промежуточная аттестация** – 2 час.

**Оценочное средство:** Итоговая контрольная работа

**Учебное задание:** с целью выявления сформированности знаний об основах мировой экономики, полученных в течение изучения курса, предлагается ответить на 2 вопроса из примерного перечня вопросов к экзамену.

**Примерные вопросы к зачету:**

1**.**Теоретические подходы к определению понятия «гостеприимство».

2. Особенности услуг и их производства.

3. Формы управления в индустрии гостеприимства (семейная фирма, управление по контракту, управление через договор франчайзинга, аренда):

4. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами. Типы организационных структур.

5. Предприятия питания: типы и характерные особенности.

6. Современные тенденции развития предприятий питания в России и за рубежом.

7. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.

8. Маркетинг в сфере гостеприимства.

9. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта.

10. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.

11. Сущность и этапы планирования сбытовой политики отеля.

12. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе.

13. Формирование тарифной политики отеля.

14. Формирование цен на услуги отеля.

15. Особенности и концепции управления доходами в гостиничном бизнесе.

16. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля.

17. Управление затратами. Возможности оптимизации затрат отеля.

18. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия.

19. Конкуренция на рынке услуг гостеприимства: понятие и основные виды.

20.Реклама и качество услуг гостеприимства как методы конкуренции.

**Примерные вопросы к экзамену**

1. Управление качеством услуг.
2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
3. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов.
4. Логистическая система управления гостиничным предприятием.
5. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии.
6. Операционный менеджмент: управление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля.
7. Содержание и виды управленческих решений.
8. Информационные технологии управления гостиницей и рестораном.
9. Управление процессами труда в гостиницах и ресторанах.
10. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха.
11. Проведение совещаний, конференций и выставок.
12. Управление организацией отдыха студентов, военнослужащих и работников.
13. Управление питанием в аэропортах; производстве и офисах.
14. Управление питанием в школах, колледжах и университетах.
15. Управление питанием в санаторно-курортных учреждениях.
16. Особенности управления санаторно-курортным продуктом.
17. Анимационно-досуговая деятельность на курортах.
18. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли.

**Примерные темы докладов**

1. Теоретические подходы к определению понятия «гостеприимство». Услуга: сущность, виды. Особенности производства услуг. Обмен услугами
2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства. Организационные формы ведения бизнеса
3. Рынок услуг гостеприимства: понятие, функции, основные направления развития. Механизм функционирования рынка услуг гостеприимства: спрос и предложение
4. Конкуренция на рынке услуг гостеприимства. Реклама и качество услуг гостеприимства как методы конкуренции
5. Имидж предприятия гостеприимства как показатель конкурентоспособности
6. Средства размещения: понятие, особенности, виды
7. Формы управления в индустрии гостеприимства: зарубежный и отечественный опыт
8. Функции управления гостиницами и ресторанами
9. Методы и стиль управления, применяемые в сфере гостеприимства
10. Предприятия питания: типы, характерные особенности функционирования
11. Современные тенденции развития предприятий питания в России и за рубежом
12. Роль транспорта в развитии индустрии гостеприимства
13. Управление процессами труда в гостиницах и ресторанах
14. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания
15. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе
16. Управление качеством услуг в ресторанном бизнесе
17. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов
18. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта
19. Управление сбытовой политикой гостиничного предприятия
20. Формирование тарифной политики отеля
21. Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе
22. Риск-менеджмент в гостинично-ресторанном бизнесе
23. Логистическая система управления гостиничным предприятием
24. Операционный менеджмент: управление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля
25. Содержание и виды управленческих решений в сфере гостеприимства
26. Инновационный менеджмент индустрии гостеприимства
27. Кадровая служба. Формирование трудовых коллективов гостиниц и ресторанов
28. Развитие и обеспечение персонала. Обучение. Текучесть кадров в гостиничном и ресторанном бизнесе
29. Менеджер гостиничного и ресторанного предприятия
30. Психологические аспекты управления гостиницами и ресторанами
31. Управление конфликтами и стрессами в индустрии гостеприимства
32. Эффективность управления персоналом в сфере гостеприимства
33. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
34. Российская практика применения франчайзинга в гостиничной индустрии и на предприятиях общественного питания
35. Развитие франчайзинга на предприятиях питания: зарубежный опыт
36. Гостиничные цепи: возникновение и пути развития (на примере любой из мировых гостиничных цепей)
37. Состояние и перспективы развития российского гостиничного хозяйства
38. Ресторанный бизнес в России
39. Характеристика гостиничного хозяйства (на примере города или региона)
40. Характеристика деятельности предприятий общественного питания (на примере города или региона)
41. Особенности формирования организационной структуры гостиничного предприятия
42. Особенности формирования организационной структуры предприятий питания
43. Формирование системы мотивации на предприятиях индустрии гостеприимства
44. Преимущества и недостатки различных стилей управления при применении их на гостиничном предприятии
45. Построение системы качества в современной гостинице (ресторане)
46. Современные технологии управления в деятельности гостиничных и ресторанных предприятий
47. Ключевые факторы успеха на предприятии (ресторане или гостинице)
48. Использование информационных технологий на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса
49. Проблемы и перспективы развития туризма в малых исторических городах России
50. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в индустрии гостеприимства
51. Оценка и совершенствование гостиничного и ресторанного обслуживания туристов
52. Развитие и расширение дополнительных услуг в сфере гостиничного (ресторанного) бизнеса
53. Возможности использования передового зарубежного управленческого опыта на предприятиях индустрии гостеприимства
54. Проблемы повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса в условиях рынка
55. Организация обслуживания клиентов на предприятиях индустрии развлечений
56. Управление организацией перевозок на предприятиях туризма
57. Основные и дополнительные услуги гостиниц и туристических центров
58. Прогрессивные формы сервисного обслуживания в гостиничных предприятиях
59. Маркетинговая деятельность предприятий индустрии гостеприимства
60. Повышение качества обслуживания клиентов через использование инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства

**ФОС разработал:**

Красева Т.А., доцент кафедры управления РМАТ (Псковский филиал)