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

Псковский филиал

Кафедра управления

|  |  |
| --- | --- |
| Принято Советом филиала  «28» июня 2018 г.  Протокол № 6 | УТВЕРЖДАЮ  Директор  Псковского филиала РМАТ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.А. Козырева  «29» июня 2018 г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Менеджмент гостеприимства»**

**Программа профессиональной переподготовки**

**«Менеджмент туризма и гостеприимства»**

(направление подготовки 38.03.02 Менеджмент)

Псков

2018

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент гостеприимства» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), обязательными при реализации основных профессиональных образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» образовательными учреждениями высшего образования на территории Российской Федерации, имеющими государственную аккредитацию.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления.

Протокол №\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

1. **Цели и задачи дисциплины**

Целью дисциплины «Менеджмент гостеприимства» является освоение теоретического знания, расширение представлений об индустрии гостеприимства – одной из наиболее динамично развивающейся составляющей рынка услуг.

Задачи курса:

- помочь студентам – будущим менеджерам получить целостное знание о науке управления в сфере гостеприимства;

- содействовать получению знаний, теоретических положений менеджмента гостеприимства, навыков их практического применения в гостиничном деле, ресторанном бизнесе;

- информировать обучающихся о специфике управления гостиничным продуктом, доходами, затратами, ценообразованием и др.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ДПП, и содержанием дисциплины (модуля):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. |

**3. Место дисциплины в структуре ДПП этапы формирования компетенций**

Компетенции, формируемые дисциплиной, также формируются и на других этапах обучения.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

| **Вид учебной работы** | **Всего**  **часов** |
| --- | --- |
|
| **Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:** | 38 |
| занятия лекционного типа (ЗЛТ) | 16 |
| лабораторные работы (ЗСТ (ЛР)) |  |
| практические занятия (ЗСТ ПР) | 18 |
| групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК) | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе** | 14 |
| СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам) |  |
| СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации | 14 |
| **Форма промежуточной аттестации (экзамен)** |
| **Общая трудоемкость дисциплины: часы** | 52 |

**5. Содержание дисциплины**

**5.1. Содержание разделов и тем дисциплины**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **раздела дисциплины** | **Содержание раздела** |
| 1. | Введение в предмет.  Гостеприимство как структурная составляющая рынка услуг | Теоретические подходы к определению понятия «гостеприимство». Человек в сфере гостеприимства. Особенности услуг и их производства. Предпринимательство в сфере гостеприимства: содержание и основные признаки. Организационные формы предпринимательской деятельности. Рынок услуг гостеприимства: понятие, функции, механизм функционирования. Конкуренция на рынке услуг гостеприимства. Реклама и качество как методы конкуренции. Имидж предприятия гостеприимства как показатель конкурентоспособности. |
| 2. | Средства размещения как системообразующий элемент индустрии гостеприимства | Средства размещения: понятие, особенности, виды. Средства размещения и интеграционные процессы в индустрии гостеприимства. Формы управления в индустрии гостеприимства (семейная фирма, управление по контракту, управление через договор франчайзинга, аренда): зарубежный и отечественный опыт. Организационная структура управления гостиницами и ресторанами. Типы организационных структур. Основные службы гостиницы и ресторана. Функции управления гостиницами и ресторанами. |
| 3. | Предприятия питания в индустрии гостеприимства | Предприятия питания: типы и характерные особенности. Современные тенденции развития предприятий питания в России и за рубежом.  Управление процессами обслуживания на предприятиях питания. Культура обслуживания на предприятиях питания. Условия питания и методы обслуживания. Виды сервиса. |
| 4. | Транспорт и рынок услуг гостеприимства | Роль транспорта в развитии индустрии гостеприимства: водный транспорт, железнодорожный транспорт, автомобильный транспорт, воздушный транспорт |
| 5. | Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства |  |
|  | 5.1. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов | Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Маркетинг в сфере гостеприимства. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля. |
|  | 5.2. Управление сбытовой политикой гостиничного предприятия | Сущность и этапы планирования сбытовой политики отеля. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Продажи организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристическом рынке. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта. |
|  | 5.3. Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе | Формирование тарифной политики отеля. Понятие и виды тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики отеля. Формирование цен на услуги отеля.  Особенности и концепции управления доходами в гостиничном бизнесе. Прогнозирование факторов, влияющих на доходы отеля. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля. Управление затратами. Возможности оптимизации затрат отеля. |
|  | 5.4. Риск-менеджмент в гостинично-ресторанном бизнесе | Риск-менеджмент в гостинично-ресторанном бизнесе. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия. |
|  | 5.5. Управление качеством услуг | Управление качеством услуг. Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов. |
|  | 5.6. Логистическая система управления гостиничным предприятием | Логистическая система управления гостиничным предприятием. Функции логистического менеджмента. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии. |
|  | 5.7. Операционный менеджмент: управление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля | Операционный менеджмент: управление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля. |
|  | 5.8. Управленческие решения | Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений. Методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений |
| 6. | Информационные технологии управления гостиницей и рестораном | Информационные технологии управления гостиницей и рестораном. Программные комплексы автоматизации гостиниц. Автоматизированные системы управления рестораном. |
| 7. | Управление процессами труда и персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе | Управление процессами труда в гостиницах и ресторанах. Особенности и содержание трудового процесса. Управление затратами труда. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах. Культура управленческого труда. |
| 8. | Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха: зарубежный опыт и отечественная практика | Индустрия отдыха. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха. Проведение совещаний, конференций и выставок. Азартные игры как часть индустрии развлечений. Коммерциализация отдыха.Тематические парки. Клубы загородные и городские. Добровольные организации. Управление организацией отдыха студентов, военнослужащих и работников. Специализированные программы для отдельных групп населения.  Управление питанием в аэропортах; производстве и офисах. Управление питанием в школах, колледжах и университетах; армейское питание.  Управление питанием в санаторно-курортных учреждениях. Особенности управления санаторно-курортным продуктом. Анимационно-досуговая деятельность на курортах. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли. |

**5.2. Разделы дисциплин и виды занятий**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование разделов и тем дисциплины** | **Формируемая компетенция** | **Всего часов** | **Контактная работа с обучающимися (час.)** | | | | | **СРО** |
| Итого | в том числе | | | |
| ЗЛТ | ЗСТ (ЛР) | ЗСТ (ПР) | ГК/ПА |
| 1. | Введение в предмет.  Гостеприимство как структурная составляющая рынка услуг. | ПК-1 | 3 | 2 | 1 |  | 1 |  | 1 |
| 2. | Средства размещения как системообразующий элемент индустрии гостеприимства. | ПК-1 | 1 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 3. | Предприятия питания в индустрии гостеприимства. | ПК-1 | 3 | 2 | 1 |  | 1 |  | 1 |
| 4. | Транспорт и рынок услуг гостеприимства. | ПК-1 | 1 | 1 | 1 |  |  |  |  |
| 5. | Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. | ПК-1 | 33 | 26 | 10 |  | 16 |  | 7 |
|  | 5.1. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов. | ПК-1 | 4 | 3 | 1 |  | 2 |  | 1 |
|  | 5.2. Управление сбытовой политикой гостиничного предприятия. | ПК-1 | 4 | 3 | 1 |  | 2 |  | 1 |
|  | 5.3. Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе | ПК-1 | 6 | 5 | 1 |  | 4 |  | 1 |
|  | 5.4. Риск-менеджмент в гостинично-ресторанном бизнесе. | ПК-1 | 2 | 2 | 1 |  | 1 |  |  |
|  | 5.5. Управление качеством услуг | ПК-1 | 3 | 2 | 1 |  | 1 |  | 1 |
|  | 5.6. Логистическая система управления гостиничным предприятием. | ПК-1 | 2 | 2 | 1 |  | 1 |  |  |
|  | 5.7. Операционный менеджмент: управление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля. | ПК-1 | 3 | 2 | 1 |  | 1 |  | 1 |
|  | 5.8. Управленческие решения. | ПК-1 | 3 | 2 | 1 |  | 1 |  | 1 |
|  | 5.9. Информационные технологии управления гостиницей и рестораном. | ПК-1 | 2 | 2 | 1 |  | 1 |  |  |
|  | 5.10. Управление процессами труда и персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе. | ПК-1 | 4 | 3 | 1 |  | 2 |  | 1 |
|  | Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха: зарубежный опыт и отечественная практика. | ПК-1 | 3 | 2 | 2 |  |  |  | 1 |
|  | Консультации |  | 4 |  |  |  |  | 4 |  |
|  | Форма промежуточного контроля: экзамен | ПК-1 | **4** |  |  |  |  |  | 4 |
|  | **Всего за весь курс обучения:** |  | **52** | **38** | **16** |  | **18** | **4** | **14** |

**6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и практические учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.

**6.1. Практические занятия**

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

*Цель занятия*: изучение основ дисциплины.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения:* проверка остаточных знаний. Ознакомление с основными экономическими категориями и понятиями.

*Основные проблемы:* Теоретические подходы к определению понятия «гостеприимство». Человек в сфере гостеприимства. Особенности услуг и их производства. Предпринимательство в сфере гостеприимства: содержание и основные признаки.Рынок услуг гостеприимства: понятие, функции, механизм функционирования. Конкуренция на рынке услуг гостеприимства. Реклама и качество как методы конкуренции. Имидж предприятия гостеприимства как показатель как показатель конкурентоспособности.

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.

## Занятие 2. Предприятия питания в индустрии гостеприимства – 1 час.

*Цель занятия*: изучение особенностей функционирования предприятий питания.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения:* обсуждение результатов работы студентов (докладов).

*Основные проблемы:* Содержание и функции ресторанного бизнеса. Развитие ресторанного бизнеса в отечественной и зарубежной практике. Основные требования к помещениям предприятий питания. Организационная структура предприятий питания. Виды обслуживания на предприятиях питания. Менеджмент ресторанов и баров отеля.

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 от обслуживания?
4. Назовите основные элементы (слагаемые) качества услуг ресторана и гостиницы.

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

**Цель занятия** – изучить особенности разработки и управления характеристиками гостиничных продуктов.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения:* выполнение кейс-заданий.

*Основные проблемы:* Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Сущность, специфика, принципы, функции, цели и задачи маркетинга гостиничных услуг. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.

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

*Цель занятия*: изучение сущности управления сбытовой политикой гостиничного и ресторанного предприятия.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: выполнение кейс-заданий*.*

*Основные проблемы: у*правление сбытовой политикой гостиничного и ресторанного предприятия. Сущность и этапы планирования сбытовой политики отеля. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Продажи организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристическом рынке: прямые продажи индивидуальным заказчикам; организация прямых продаж корпоративным структурам; организация продаж через туристских посредников. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.

**Занятие 6 -7.** **Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе** – 2 час.

*Цель занятия*: ознакомление с особенностями управления доходами гостиницах и ресторанах.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: выполнение кейс-заданий*.*

*Основные проблемы: м*енеджмент доходов в гостиничном бизнесе. Особенности и концепции управления доходами в гостиничном бизнесе. Прогнозирования факторов, влияющих на доходы отеля. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля и ресторана. Особенности тарифной политики отеля. Формирование цен на услуги отеля. Управление затратами. Возможности оптимизации затрат отеля и ресторана.

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

*Цель занятия*: ознакомление с особенностями управления рисками в гостиницах и ресторанах.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: работа с учебной публикацией.\*

*Основные проблемы:* виды рисков в гостиничном и ресторанном бизнесе. Особенности управления рисками.

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? 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.

**8-й семестр**

**Занятие 1-2. Управление качеством услуг** – 1 час.

*Цель занятия*: изучение сущности управления качеством услуг в гостиничном и ресторанном предприятии.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: выполнение кейс-заданий, работа с научной публикацией.\*

*Основные проблемы:* Управление качеством услуг. Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

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?

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 3. Логистическая система управления гостиничным предприятием.** – 1 час.

*Цель занятия*: изучение логистической системы управления гостиничным предприятием.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: выполнение кейс-задания, тестов, ответы на вопросы.

*Основные проблемы:* Логистическая система управления гостиничным предприятием. Функции логистического менеджмента. Структура, свойства и характеристики ресурсных потоков в гостиничном предприятии.

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.

**Занятие 4. Операционный менеджмент и его особенности** – 1 час.

*Цель занятия*: изучение особенностейуправление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: выполнение письменных заданий и тестов.

*Основные проблемы:* операционный менеджмент: управление эксплуатацией здания, управление безопасностью отеля.

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.

**Занятие 5. Информационные технологии управления гостиницей и рестораном** - 1 час.

*Цель занятия*: изучение информационных технологий управления в гостиничном и ресторанном бизнесе.

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: ответы на вопросы и кейс-задания.

*Основные проблемы:* Информационные технологии управления гостиницей и рестораном. Программные комплексы автоматизации гостиниц. Автоматизированные системы управления рестораном.

Контрольные вопросы и задания:

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

**Занятие 6 -7. Управленческие решения –** 2 час.

*Цель занятия* особенностей управления персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе - *Компетенции:*

ПК-10 - 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

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: выполнение кейс-заданий, работа с научной публикацией.\*

*Основные проблемы:* содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений. Методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений.

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?

**Занятие 8-10. Управление процессами труда и персоналом в гостинично-ресторанном** **бизнесе** – 1 час.

*Цель занятия* особенностей управления персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе - *Компетенции:*

ПК-10 - 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

*Тип занятия*: практическое занятие.

*Форма проведения*: выполнение кейс-заданий*,* сообщения студентов.

*Основные проблемы:* организация системы управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. Кадровая служба гостиничного комплекса. Управление процессами труда в гостиницах и ресторанах.

Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства. Мотивация персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.

Личность, власть, авторитет менеджера гостиницы. Менеджмент деловых совещаний и переговоров. Управление конфликтами и стрессами.

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).

**6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

**Задания для самостоятельной работы студента**

**Тема 1.** Гостеприимство как составляющая рынка услуг.

**Вид работы:**

**-** изучение учебной литературы и подготовка конспекта.

**Вопросы для самостоятельной работы:** рынок услуг гостеприимства: понятие, функции, механизм функционирования. Конкуренция на рынке услуг гостеприимства. Реклама и качество как методы конкуренции. Имидж предприятия гостеприимства как показатель как показатель конкурентоспособности.

**Задание**

- подготовить краткий конспект материала.

**Тема 2.**

**Вид работы:**

**-** изучение учебной литературы и подготовка ответов на вопросы.

**Вопросы для самостоятельной работы:**

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 факторы оказывают влияние на выбор места размещения гостиницы и ресторана?

5. Какие признаки лежат в основе классификации отеля?

6. Какие факторы влияют на впечатления клиентов гостиницы от обслуживания?

7. Назовите основные элементы (слагаемые) качества услуг ресторана и гостиницы.

**Задание**

- подготовить краткие ответы на вопросы.

**Тема 3.**

**Вид работы:**

**-** изучение учебной литературы и подготовка конспекта на одну из тем.

**Вопросы для самостоятельной работы:**

Примерные темы сообщений студентов:

1. История развития индустрии гостеприимства

2. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства

3. Характеристика и особенности гостиничных услуг

4. Классификация средств размещения и их характеристика

5.Предпринимательство в сфере гостеприимства: содержание и основные признаки. Организационные формы предпринимательской деятельности.

6. Конкуренция на рынке услуг гостеприимства.

7. Реклама и качество как методы конкуренции. Имидж предприятия гостеприимства как показатель как показатель конкурентоспособности

**Задание**

- изучить материал и подготовить конспект.

**6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в учебниках, учебных пособиях, журнальных публикациях, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

* работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
* изучение учебной и научной литературы;
* поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
* выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
* подготовку к практическим занятиям;
* подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

**7. Фонд оценочных средств**

 Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

**8.1. Основная литература:**

1. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства / З.Б. Амирова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования (ФБОУ ВПО) «Московская государственная академия водного транспорта», Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. – 85 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 16.10.2019). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 16.10.2019). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.
3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (дата обращения: 16.10.2019). – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

**8.2. Дополнительная литература**

1. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер,  Боуэн Джон,  Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 1071 с. : табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713> (дата обращения: 16.10.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01263-6. – Текст : электронный.

2. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. – Москва : Юнити-Дана, 2012. – 880 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745> (дата обращения: 16.10.2019). – ISBN 5-238-00990-9. – Текст : электронный.

3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство / Д. Уокер ; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> (дата обращения: 16.10.2019). – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст : электронный.

4. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 176 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128> (дата обращения: 16.10.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-88469-739-3. – Текст : электронный.

**9. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

**9.1. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
2. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
3. [Science Alert](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fscialert.net%2Findex.php&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNH4N7llOO9SoAKDZHBJxiRM5kZ6EQ) является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
4. [Science Publishing Group](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.sciencepublishinggroup.com%2Fhome%2Findex%3Bjsessionid%3D6BEFD0E9E2666E893CBD93689411E2EE.tomcat1&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNFDvyyPDYl2GxG2kd8Cyfm1b3i0MQ) электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

**9.2. Ежегодно обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

**10. Ежегодно обновляемый комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

**11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: специальные помещения, представляющие собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» и ЭИОС РМАТ обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ежегодно обновляемым современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9.