

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин  
04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий

А.С. Джангазиева  
04.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА  
И РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА**

Составитель	<b>Коробкова О.М., канд.психол.н., доцент каф-ры ППСИ</b>
Согласовано с работодателями:	<b>Губа А.Е., генеральный директор ООО «Комбинат общественного питания» Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT Отель Астрахань</b>
Направление подготовки	<b>43.04.03. Гостиничное дело</b>
Направленность (профиль) ОПОП	<b>«Ресторанный и ивент-сервис»</b>
Квалификация (степень)	<b>магистр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Год приема	<b>2024</b>
Курс	<b>1 (по очной форме)</b>
Семестр(ы)	<b>1 (по очной форме)</b>

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Целями освоения дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса» являются:** комплексное представление о задачах, направлениях и методах сферы гостеприимства и ресторанного сервиса, ознакомление с современным рынком услуг; формирование у будущего магистра комплекса знаний, умений и навыков в сферы гостеприимства и ресторанного сервиса, представление об основных и перспективных направлениях сервисной деятельности.

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса»:**

- изучение особенностей организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса и роли в жизни социума;
- ознакомление с принципами организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса, показателями качества услуг и обслуживания;
- углубление теоретических знаний в сферы гостеприимства и ресторанного сервиса путем использования средств экономического и математического анализа и современных компьютерных и информационных технологий;
- овладение основами методологии исследования сервисной деятельности в гостиничном бизнесе;
- приобретение базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина «Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса» относится к обязательной части (Б1.Б.01) программы подготовки магистров очного отделения по направлению 43.04.03. Гостиничное дело. Профиль «Ресторанный и ивент-сервис» и осваивается в 1 семестре.**

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:**

- «Экономика» (уровень бакалавриата)

*Знания:*

- классификации и характеристики предприятий общественного питания различных типов и классов;
- требований, предъявляемых к организациям общественного питания;
- сущности, специфических особенностей организации питания в гостиничных комплексах;
- форм и методов обслуживания, видов питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

*Умения:*

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности;
- использовать знания исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

*Навыки:*

- работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;
- самоорганизации и самообразования.

**2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

- «Управление качеством услуг в сфере гостеприимства»;
- «Производственная практика»;
- «Магистерская диссертация»

Компетенции, полученные при изучении данной дисциплины, позволят совершенствовать подготовку студента к теоретическому анализу написанию научно-исследовательских работ. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, будут способствовать написанию магистерской диссертации.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

*б) общепрофессиональных (ОПК):*

*ОПК-2* - Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-2	<p>ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	методы стратегического управления организациям и сферы гостеприимства и общественного питания	применять методы стратегического управления организациям и сферы гостеприимства и общественного питания	методами стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания

### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	28
- занятия лекционного типа, в том числе:	14
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	14
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	80
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 1 семестр

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины**  
для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
<b>Семестр 1.</b>										
Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	2		2					20	27	Устный опрос Тест
Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления	4		4					20	27	Устный опрос Эссе Практическая работа
Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	4		4					20	27	Устный опрос Реферат Практическая работа
Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	4		4					20	27	Устный опрос Тест
<b>Консультации</b>										
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>										
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>14</b>		<b>14</b>					<b>80</b>	<b>108</b>	<b>Зачет</b>

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
<b>Итого за весь период</b>	<b>14</b>		<b>14</b>					<b>80</b>	<b>108</b>	<b>зачет</b>

**Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций**

Разделы, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	
		ОПК-2	общее количество компетенций
Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	27	+	1
Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления	27	+	1
Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	27	+	1
Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	27	+	1
<i>Итого</i>	<i>108</i>	<i>4</i>	<i>4</i>

### Краткое содержание каждой темы дисциплины

#### **Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура**

История развития менеджмента. Цель и задачи гостиничного менеджмента. Различные подходы к определению, эволюция понятия, отличительные черты. Сравнение с родственными отраслями (туризм, сервис). Основные функции индустрии гостеприимства. Цели и задачи индустрии гостеприимств. Классификация предприятий индустрии гостеприимства. Взаимосвязь между предприятиями индустрии гостеприимства.

#### **Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления.**

Особенности гостиничной сферы. Содержание и виды управленческих решений. Управление процессами труда. Содержание и виды управленческих решений. Содержание и виды управленческих решений. Стратегическое управление в гостиничном бизнесе. Оперативное управление гостиницей. Управление персоналом в гостиничном бизнесе. Управление качеством обслуживания в гостиничной сфере. Финансовое управление в гостиничном бизнесе. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. Инновации и технологии в гостиничной сфере. Устойчивое развитие в гостиничном бизнесе. Управление номерным фондом. Управление службой приема и размещения. Управление службой питания и напитков. Управление службой обслуживания гостей. Управление техническими службами гостиницы. Управление гостиницами разных категорий и типов. Управление в условиях кризиса и форс-мажора. Управление франчайзинговыми гостиницами. Управление гостиничными сетями. Эффективность использования ресурсов в гостиничном бизнесе.

#### **Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства**

Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Роль руководящих кадров в эффективности управления гостиницей. Роль руководящих кадров в эффективности управления гостиницей. Подготовка и проведение деловых переговоров. Подготовка и проведение деловых переговоров. Специфика управления персоналом в индустрии гостеприимства: Особенности отрасли, влияние сезонности, высокая текучка кадров, эмоциональный труд, работа с клиентами.

Правовое регулирование трудовых отношений в индустрии гостеприимства: Трудовой кодекс, коллективные договоры, особенности заключения и расторжения трудовых договоров, защита прав работников.

Планирование персонала: Анализ потребностей в персонале, прогнозирование, разработка штатного расписания, подбор персонала (рекрутинг), управление численностью персонала.

Подбор и отбор персонала: Источники поиска кандидатов, методы оценки кандидатов (собеседования, тестирование, assessment center), адаптация новых сотрудников. Система обучения и развития персонала: Программы обучения, тренинги, наставничество, коучинг, профессиональное развитие сотрудников.

Мотивация персонала: Материальное стимулирование (зарплата, бонусы, премии), нематериальное стимулирование (похвала, признание, возможности карьерного роста), системы мотивации, учет индивидуальных потребностей сотрудников.

Оценка эффективности работы персонала: Методы оценки (KPI, 360-градусная оценка, аттестация), обратная связь, планирование карьеры.

Управление конфликтами и стрессом: Методы разрешения конфликтов, профилактика стресса, поддержка сотрудников в стрессовых ситуациях. Формирование и управление командами: Типы команд, стили руководства, эффективное взаимодействие в команде, разрешение конфликтов в команде.

Организационная культура и корпоративная этика в индустрии гостеприимства: Формирование позитивной рабочей атмосферы, культура обслуживания клиентов, профессиональная этика.

Лидерство и управление в индустрии гостеприимства: Роль лидера, стили лидерства, развитие лидерских качеств.

Делегирование полномочий и ответственности: Эффективные методы делегирования, контроль выполнения задач.

#### **Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства.**

Понятие эффективности менеджмента в индустрии гостеприимства. Экономическая эффективность менеджмента. Измерение экономической эффективности. Социальная эффективность менеджмента индустрии гостеприимства. Сервис-ориентированность и стандарты обслуживания: Разработка и внедрение стандартов обслуживания, контроль качества, обработка жалоб и отзывов, создание положительного впечатления у гостей. Управление клиентскими отношениями (CRM): Система сбора и анализа данных о клиентах, персонализация услуг, программы лояльности, удержание клиентов. Обратная связь и управление репутацией: Мониторинг отзывов, реакция на негативные отзывы, управление онлайн-репутацией, использование социальных сетей.

### **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине**

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и

семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

## 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «**Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного бизнеса**» составляет 80 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков по профориентационной работе; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся для очной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Устойчивое развитие и экология в индустрии гостеприимства: "Зеленые" инициативы,	20	письменное домашнее задание

<p>энергоэффективность, уменьшение углеродного следа. Персонализация услуг: Индивидуальный подход к гостям, использование данных для улучшения клиентского опыта. Цифровизация и автоматизация: Роль искусственного интеллекта, больших данных и блокчейна. Изменение предпочтений потребителей: Рост популярности определенных типов отдыха и размещения, влияние социальных сетей. Глобализация и конкуренция: Выход на международные рынки, борьба за клиентов в условиях высокой конкуренции.</p>		
<p>Анализ успешных и неуспешных кейсов управления в гостеприимстве: Разбор конкретных примеров из практики, выявление причин успеха или неудачи. Лучшие практики управления в разных сегментах гостеприимства: Сравнение подходов к управлению в отелях, ресторанах, туристических агентствах и других сегментах.</p>	20	письменное домашнее задание
<p>Управление персоналом в гостиницах: Особенности работы различных отделов (рецепция, обслуживание номеров, ресторан), управление персоналом в разных категориях отелей. Управление персоналом в ресторанах и кафе: Управление персоналом кухни и зала, работа с барменами и официантами. Управление персоналом в туристических агентствах: Особенности работы с туристами, работа с менеджерами по туризму. Управление персоналом в других сегментах: Круизные лайнеры, развлекательные комплексы, событийный менеджмент.</p>	20	письменное домашнее задание
<p>Цифровизация и автоматизация процессов управления персоналом: Использование HR-систем, онлайн-обучение, автоматизация подбора персонала. Управление талантами: Привлечение и удержание высококвалифицированных сотрудников, развитие талантов внутри компании. ESG-факторы в управлении персоналом: Устойчивое развитие, социальная ответственность, экологическая безопасность. Влияние пандемий и кризисов на управление персоналом: Адаптация к изменениям, управление рисками.</p>	20	письменное домашнее задание

### **5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.**

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

*Требования к составлению реферата*

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

*Требования к составлению доклада:*

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

*Требования к написанию эссе*

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.

2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.

3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.

4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).

5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

*Требования к ведению конспектирования материала*

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

#### *Подготовка к зачету*

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **6.1. Образовательные технологии**

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

**Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	Обзорная лекция	Устный опрос Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления	Лекция - дискуссия	Устный опрос Эссе Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	Лекция - дискуссия	Устный опрос Реферат Практическая работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Эффективность менеджмента в	Лекция - дискуссия	Устный опрос Тест	<i>Не предусмотрено</i>

индустрии гостеприимства			
-----------------------------	--	--	--

## 6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов имессенджеров.

## 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки

Наименование программного обеспечения	Назначение
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>	
<a href="http://dlib.eastview.com">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</a> <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>	
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>	
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>	
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>	
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>	
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>	

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного бизнеса**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Темы 1-4	ОПК-2	опрос
2.	Темы 1,4	ОПК-2	тест
3.	Тема 2	ОПК-2	эссе
4.	Тема 3	ОПК-2	реферат
5.	Темы 2,3	ОПК-2	Практическая работа

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

## 7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### **Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура Вопросы для обсуждения:**

1. История развития менеджмента.
2. Цель и задачи гостиничного менеджмента.
3. Различные подходы к определению, эволюция понятия, отличительные черты.
4. Сравнение с родственными отраслями (туризм, сервис).

5. Основные функции индустрии гостеприимства.
6. Классификация предприятий индустрии гостеприимства.
7. Взаимосвязь между предприятиями индустрии гостеприимства.

**Вопросы для теста:**

1. Что такое индустрия гостеприимства?
  - А) Сфера деятельности, направленная на предоставление услуг временного проживания и питания
  - В) Сектор экономики, включающий туристические агентства и транспортные компании
  - С) Область науки, изучающая поведение гостей в различных учреждениях
2. Какие основные элементы включает индустрия гостеприимства?
  - А) Гостиницы, рестораны, кафе, развлекательные центры
  - В) Транспортные компании, турагентства, музеи
  - С) Компании по производству продуктов питания, магазины сувениров, банки
3. Какие функции выполняет индустрия гостеприимства в обществе?
  - А) Создание рабочих мест, вклад в ВВП, развитие инфраструктуры
  - В) Организация досуга, проведение образовательных мероприятий, содействие культурному обмену
  - С) Обеспечение жильем, предоставление медицинских услуг, уход за пожилыми людьми
4. Какие виды предприятий входят в индустрию гостеприимства?
  - А) Отели, хостелы, мотели, кемпинги
  - В) Рестораны, бары, кафе, столовые
  - С) Театры, кинотеатры, музеи, выставочные центры
5. Какие преимущества предоставляет индустрия гостеприимства своим клиентам?
  - А) Комфортное проживание, разнообразное питание, интересные развлечения
  - В) Доступ к медицине, образование, культурное обогащение
  - С) Удобный транспорт, дешевые билеты, льготные тарифы
6. Какие категории работников заняты в индустрии гостеприимства?
  - А) Администраторы, официанты, горничные
  - В) Управляющие, бухгалтеры, юристы
  - С) Архитекторы, дизайнеры, строители
7. Какие особенности присущи индустрии гостеприимства?
  - А) Высокий уровень конкуренции, сезонность, необходимость в инновациях
  - В) Стабильный спрос, низкие инвестиции, быстрая окупаемость
  - С) Долгий срок строительства, длительный период аренды, высокие налоги
8. Какие глобальные тенденции влияют на индустрию гостеприимства?
  - А) Развитие интернета, изменение демографии, рост мобильности населения
  - В) Удорожание энергоресурсов, изменение климата, политические кризисы
  - С) Увеличение рабочего дня, рост безработицы, усиление международной интеграции
9. Какие факторы определяют успех предприятия в индустрии гостеприимства?
  - А) Расположение, уровень сервиса, ценовая политика
  - В) Наличие квалифицированного персонала, современное оборудование, маркетинговая активность
  - С) Площадь помещения, тип кухни, объем инвестиций
10. Какие перспективы развития существуют у индустрии гостеприимства?
  - А) Расширение географии, увеличение количества посетителей, повышение качества услуг
  - В) Снижение стоимости проживания, уменьшение количества ресторанов, упрощение меню
  - С) Закрытие многих предприятий, сокращение рабочих мест, потеря интереса к индустрии

**Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности гостиничной сферы.

2. Содержание и виды управленческих решений. Управление процессами труда.
3. Стратегическое управление в гостиничном бизнесе. Оперативное управление гостиницей.
4. Управление персоналом в гостиничном бизнесе.
5. Управление качеством обслуживания в гостиничной сфере.
6. Финансовое управление в гостиничном бизнесе. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе.
7. Инновации и технологии в гостиничной сфере.
8. Управление в условиях кризиса и форс-мажора.

#### ***Примерный перечень тем для эссе***

1. Основные задачи управления в гостиничной сфере.
2. Влияние современных технологий на управление гостиничными предприятиями.
3. Роль человеческого фактора в управлении гостиницами.
4. Принципы и методы управления качеством в гостиницах.
5. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

#### ***Практическая работа:***

1. Разработка плана мероприятий по улучшению качества обслуживания: Студентам предлагается описание типичных проблем в отеле (например, медленное обслуживание, неэффективная работа персонала, низкий уровень чистоты). Задание: разработать план мероприятий по улучшению качества обслуживания, включающий конкретные действия, ответственных лиц и сроки выполнения. План должен быть представлен в виде таблицы или презентации.
2. Разработка маркетинговой стратегии: Студентам предлагается описание отеля (тип, местоположение, целевая аудитория). Задание: разработать маркетинговую стратегию, включающую анализ рынка, определение целевой аудитории, выбор каналов продвижения, разработку рекламных материалов и бюджет. Стратегия должна быть обоснована и представлена в виде презентации или маркетингового плана.

### **Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Роль руководящих кадров в эффективности управления гостиницей.
2. Правовое регулирование трудовых отношений в индустрии гостеприимства: Трудовой кодекс, коллективные договоры, особенности заключения и расторжения трудовых договоров, защита прав работников.
3. Планирование персонала: Анализ потребностей в персонале, прогнозирование, разработка штатного расписания, подбор персонала (рекрутинг), управление численностью персонала.
4. Подбор и отбор персонала: Источники поиска кандидатов, методы оценки кандидатов (собеседования, тестирование, assessment center), адаптация новых сотрудников.
5. Система обучения и развития персонала: Программы обучения, тренинги, наставничество, коучинг, профессиональное развитие сотрудников.
6. Мотивация персонала: Материальное стимулирование (зарплата, бонусы, премии), нематериальное стимулирование (похвала, признание, возможности карьерного роста), системы мотивации, учет индивидуальных потребностей сотрудников.
7. Управление конфликтами и стрессом: Методы разрешения конфликтов, профилактика стресса, поддержка сотрудников в стрессовых ситуациях.
8. Формирование и управление командами: Типы команд, стили руководства, эффективное взаимодействие в команде, разрешение конфликтов в команде.
9. Организационная культура и корпоративная этика в индустрии гостеприимства: Формирование позитивной рабочей атмосферы, культура обслуживания клиентов, профессиональная этика.

#### ***Примерный перечень тем для рефератов***

1. Взаимодействие различных служб в гостинице: примеры из практики.
2. Управление доходами и издержками в гостиничном бизнесе.
3. Стратегии управления персоналом в гостинице.
4. Устойчивое развитие и экологическая ответственность в гостиничном деле.
5. Проблемы и перспективы развития управления гостиницами в России.

***Практическая работа:***

Разработка программы мотивации: Студенты должны разработать программу мотивации персонала для конкретного подразделения отеля или ресторана (например, для сотрудников службы приема и размещения, для барменов). Задание:

Определите основные факторы, влияющие на мотивацию персонала в данном подразделении.

Разработайте систему материальной и нематериальной мотивации (премии, бонусы, обучение, карьерный рост, гибкий график и т.д.).

Оцените эффективность предложенной программы мотивации.

**Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства.**

***Вопросы для обсуждения:***

1. Понятие эффективности менеджмента в индустрии гостеприимства.
2. Социальная эффективность менеджмента индустрии гостеприимства.
3. Сервис-ориентированность и стандарты обслуживания: Разработка и внедрение стандартов обслуживания, контроль качества, обработка жалоб и отзывов, создание положительного впечатления у гостей.
4. Управление клиентскими отношениями (CRM): Система сбора и анализа данных о клиентах, персонализация услуг, программы лояльности, удержание клиентов.
5. Обратная связь и управление репутацией: Мониторинг отзывов, реакция на негативные отзывы, управление онлайн-репутацией, использование социальных сетей.

***Примерный перечень тестовых заданий***

1. Что такое менеджмент?
  - А) Управление всеми аспектами работы гостиниц, ресторанов и других предприятий гостеприимства
  - В) Набор правил и процедур для ведения бизнеса в сфере гостеприимства
  - С) Организация и координация работы персонала в индустрии гостеприимства
2. Какие основные функции выполняет менеджмент в индустрии гостеприимства?
  - А) Планирование, организация, мотивация, контроль
  - В) Анализ рынка, прогнозирование спроса, разработка продукции
  - С) Администрирование, бухгалтерия, юридическое сопровождение
3. Какие методы используются в менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности?
  - А) Бенчмаркинг, стратегическое планирование, анализ финансовых показателей
  - В) Сегментация рынка, позиционирование, ценообразование
  - С) SWOT-анализ, PEST-анализ, конкурентный анализ
4. Какие показатели эффективности используются в индустрии гостеприимства?
  - А) Чистая прибыль, рентабельность активов, коэффициент оборачиваемости капитала
  - В) Удовлетворенность клиентов, средняя продолжительность пребывания, процент заполняемости
  - С) ROI, EBITDA, EVA
5. Какие факторы влияют на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства?
  - А) Качество управления, уровень квалификации персонала, конкурентная среда
  - В) Сезонность, политическая ситуация, экономическая стабильность
  - С) Географическое положение, демографические данные, покупательские привычки
6. Какие принципы лежат в основе эффективного менеджмента?
  - А) Ориентация на потребителя, лидерство, командная работа

- В) Внимание к деталям, строгое следование правилам, дисциплина  
 С) Инновационность, гибкость, адаптация к изменениям
7. Какие инструменты используются для оценки эффективности менеджмента?  
 А) Ключевые показатели эффективности (KPI), анализ затрат и выгод, экспертные оценки  
 В) Анкеты, интервью, фокус-группы  
 С) Обзоры СМИ, интернет-аналитика, анализ конкурентов
8. Какие стили управления используются в менеджменте индустрии гостеприимства?  
 А) Авторитарный, демократический, либеральный  
 В) Жесткий, мягкий, компромиссный  
 С) Американский, европейский, азиатский
9. Какие качества необходимы для успешного менеджера в индустрии гостеприимства?  
 А) Коммуникабельность, организованность, умение работать в команде  
 В) Креативность, амбициозность, стратегическое мышление  
 С) Финансовая грамотность, знание законов, владение иностранными языками
10. Какие методы мотивации используются в менеджменте индустрии гостеприимства?  
 А) Материальное вознаграждение, карьерный рост, признание заслуг  
 В) Строгая дисциплина, штрафы, постоянный контроль  
 С) Обучение и развитие, гибкий график, корпоративные мероприятия

**Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет:**

1. Что такое менеджмент?
2. Какие основные функции выполняет менеджмент в индустрии гостеприимства?
3. Какие методы используются в менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности?
4. Какие показатели эффективности используются в индустрии гостеприимства?
5. Какие факторы влияют на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства?
6. Какие принципы лежат в основе эффективного менеджмента?
7. Какие инструменты используются для оценки эффективности менеджмента?
8. Какие стили управления используются в менеджменте индустрии гостеприимства?
9. Какие качества необходимы для успешного менеджера в индустрии гостеприимства?
10. Какие методы мотивации используются в менеджменте индустрии гостеприимства?

**Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>Код и наименование проверяемой компетенции</b>				
ОПК-2 - Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое франчайзинг в сфере гостеприимства?  а) Открытие нового ресторана с нуля. б) Приобретение существующего ресторана. в) Лицензионное соглашение на использование бренда и бизнес-	с	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		модели. d) Слияние двух ресторанных компаний.		
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что означает термин «Yield Management»?  a) Управление персоналом. b) Управление затратами. c) Управление доходами. d) Управление качеством.	с	1
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой метод управления запасами помогает минимизировать потери от порчи продуктов?  a) FIFO (первым пришел – первым ушел). b) LIFO (последним пришел – первым ушел). c) Метод средней стоимости. d) Метод ABC.	а	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой из элементов маркетингового микса наиболее важен для привлечения новых гостей в ресторан?  a) Цена. b) Продукт. c) Место. d) Продвижение.	d	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какой тип лидерства наиболее эффективен в кризисных ситуациях?  a) Демократический. b) Либеральный.	С  В кризисных ситуациях, требующих быстрого принятия решений и четких инструкций,	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>с) Авторитарный.  d) Трансформационный.</p>	<p>авторитарный стиль лидерства наиболее эффективен. Быстрая реакция и четкое руководство минимизируют хаос и позволяют сосредоточиться на немедленных действиях по преодолению кризиса. Демократический и либеральный подходы требуют времени на обсуждение и консенсус, чего может не быть в экстренной ситуации. Трансформационный лидерство, хотя и мощно в долгосрочной перспективе, может быть слишком медленным для немедленного реагирования на кризис.</p>	
6.	<p>Задание открытого типа  <i>(с развернутым ответом)</i></p>	<p>Какие основные функции выполняет менеджмент в индустрии гостеприимства?</p>	<p>Основные функции менеджмента в индустрии гостеприимства включают планирование, организацию, мотивацию и контроль.</p>	5
7.	<p>Задание открытого типа  <i>(с развернутым ответом)</i></p>	<p>Какие методы используются в менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности?</p>	<p>В менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности используются бенчмаркинг, стратегическое планирование и</p>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			анализ финансовых показателей	
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как можно повысить мотивацию сотрудников в сфере гостеприимства?	Повышение мотивации достигается различными способами: конкурентная заработная плата и бонусная система, возможности профессионального роста и обучения, благоприятная рабочая атмосфера и корпоративная культура, признание заслуг и поощрения, гибкий график работы (где это возможно), возможность влияния на рабочие процессы, внутренние коммуникации и обратная связь.	8
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие ключевые навыки необходимы менеджеру по персоналу в сфере гостеприимства?	Ключевые навыки включают: умение подбирать и обучать персонал, мотивацию и управление командой, решение конфликтов, умение работать под давлением, знание трудового законодательства, развитие корпоративной культуры, опыт работы с клиентами, навыки коммуникации и эмоциональный интеллект.	8
10.	Задание открытого типа	Как влияет удовлетворенность	Удовлетворенность гостя напрямую	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(с развернутым ответом)</i>	гостя на маркетинг организации?	влияет на лояльность и повторные визиты. Положительные отзывы – мощный инструмент бесплатного маркетинга, привлекающий новых клиентов. Негативные отзывы, наоборот, могут нанести серьезный ущерб репутации и привести к потере клиентов. Поэтому, управление репутацией и обратная связь с гостями – ключевые элементы маркетинговой стратегии.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
<b>Основной блок</b>				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/3 балла	15	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
2.	Реферат	1/1-10 балла	10	по календарно-тематическому плану
3.	Тест	2/1-15 баллов	30	по календарно-тематическому плану
4.	Эссе	1/1-10	10	по календарно-тематическому плану
5.	Практическая работа	2/10	20	по календарно-тематическому плану

				плану
<b>Всего:</b>			<b>90</b>	
<b>6.</b>	<b>Блок бонусов</b>			
6.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	<b>10</b>	по календарно-тематическому плану
6.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
6.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
6.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
<b>Всего</b>			<b>100</b>	

**Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

**Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Ригерт Джон, Гринберг Дэвид. Менеджмент в индустрии гостеприимства: учебник. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.

2. Лесник А.Л., Чернышев А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Альпина Паблишер, 2017.

3. Скобкин С.С. Стратегии управления в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие. - М.: Юристь, 2018.

4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебник. - ИНФРАМ, 2019.

5. Котляров, Е.А. География отдыха и туризма : формирование и развитие территориальных рекреационных комплексов . - М. : Мысль, 1978. - 238 с. : 16 илл. - 1-20.

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2020.
2. Рамазанов С.А., Дорофеева М.Л. Управление и организация гостиничного бизнеса: учебно-методическое пособие. - Белгород: Белгородский государственный национальный исследовательский университет, 2021.
3. Путрик Ю.С., Зайцев А.В. Менеджмент туризма: учебное пособие. - LAP Lambert Academic Publishing, 2022.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник. - Минск: Новое знание, 2023.

### **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины**

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru).
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru), <https://urait.ru/>
4. Электронная библиотечная система IPRbooks. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего

обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).