

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

«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий  
А.С.Джангазиева

«19» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**«МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И**  
**РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА»**

Составитель(и)	<b>Палаткин В.В. доцент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий Палагина М.Ю. ассистент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий</b>
Согласовано с работодателями:	<b>Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT Отель Астрахань; Корнейченко Н.В. заведующий отделением сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж»</b>
Направление подготовки / специальность	<b>43.03.03 Гостиничное дело</b>
Направленность (профиль) / специализация ОПОП	<b>Гостеприимство и ресторанный сервис</b>
Квалификация (степень)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Год приёма	<b>2025</b>
Курс	<b>3 (по очной форме)</b>
Семестр(ы)	<b>6 (по очной форме)</b>

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**1.1. Целями освоения дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса» является:** ознакомление студентов с основами менеджмента, особенностями гостиничного менеджмента, развитием гостиничного менеджмента в России и за рубежом.

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

изучение положений теории и практики гостиничного менеджмента;  
 знакомство с российским и международным опытом управления в индустрии гостеприимства;  
 изучение структуры и особенностей управления гостиничным предприятием;  
 выявление различных типов лидерства, видов и тенденций развития контроля на предприятии индустрии гостеприимства;  
 овладение навыками управления качеством услуг гостиниц и других средств размещения.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина «Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса» относится к обязательной части (Б1.Б.16) и осваивается в 6 семестре.**

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «**Введение в профессию**» являются знание базовых терминов и основополагающих понятий, связанных с профессиональной деятельностью, умение работать с источниками, анализировать фактический материал, навыки работы с информацией, командной работы. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано прочной основой для подготовки будущих специалистов. Оно не только отвечает на вызовы современности, но и закладывает основы для успешной карьеры студентов, их всестороннего развития и адаптации в профессиональном мире. Это инициатива, направленная на формирование качественных специалистов, способных справляться с изменениями и требованиями, стоящими перед ними в их будущей деятельности.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):**

- «Экономика организации сферы гостеприимства и общественного питания».

Знания:

- классификации и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов;
- требований, предъявляемых к организациям общественного питания; сущность, специфические особенности организации питания в гостиничных комплексах;
- формы и методы обслуживания, виды питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

Умения:

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

Навыки и (или) опыт деятельности:

- владение навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;
- способностью к самоорганизации и самообразованию.

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

- «Стандартизация и контроль качества гостеприимства и общественного питания»
- «Технология приготовления и оформления ресторанной продукции»

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

*а) универсальной(ых) (УК):*

**УК-9.** Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

*б) общепрофессиональной(ых) (ОПК):*

**ОПК-2.** Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

*в) профессиональной(ых) (ПК):*

**ПК-1.** Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

**ПК-2.** Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-9	УК-9.1. Понимает базовые принципы экономического развития и функционирования экономики, цели и формы участия государства в экономике	Основные принципы экономического развития: специализация, разделение труда, экономический рост, инновации, конкурентоспособность. Законы и механизмы функционирования экономики, такие как спрос и предложение, равновесие цен, цикличность экономического роста.	Анализировать цели и действия государства в экономике, их влияние на экономические процессы и развитие отдельных отраслей. Объяснять механизмы взаимодействия государства и рынка, а также последствия вмешательства государства в экономику.	Навыками работы с экономическими источниками информации, такими как статистические данные, графики, макроэкономические показатели. Основными инструментами анализа государственной экономической политики: сравнение налоговых реформ, рассмотрение бюджетных решений, анализ структур расходов

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
				и доходов государства.
	УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	Риски, связанные с управлением личными финансами (кредитные задолженности, девальвация валюты, рыночные колебания). Принципы защиты финансовой информации, безопасного хранения средств и цифровых финансовых операций.	Анализировать свои доходы и расходы для управления бюджетом и достижения финансовой устойчивости. Составлять, вести и корректировать личный бюджет в зависимости от изменения доходов, потребностей и долгосрочных целей. Прогнозировать результаты своих финансовых решений (например, влияние кредита или инвестиции на личный бюджет).	Навыками составления и ведения личного бюджета, используя ручные и цифровые методики (например, таблицы Excel, мобильные приложения для финансового планирования). Навыками анализа и оптимизации расходов для их соответствия доходам и долгосрочным целям. Использованием различных методов сбережений и накоплений (например, правила 50/30/20, автоматическое пополнение накопительных счетов).
ОПК-2.	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениям и организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Методы разработки миссии, целей и задач подразделения в зависимости от общей стратегии организации. Основы стратегического, тактического и оперативного планирования в управлении.	Осуществлять планирование работы подразделений с учётом их специфики и текущих задач. Разрабатывать и внедрять эффективные модели управления для достижения	Навыками разработки стратегий и тактических планов для структурных подразделений. Инструментами анализа эффективности управления и достижения задач подразделений. Методами

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
			поставленных целей.	командного взаимодействия и координации работы сотрудников подразделений.
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основы оперативного и стратегического планирования, методов ресурсного и кадрового управления. Стандарты управления персоналом, алгоритмы разработки рабочих процессов, а также методы мотивации сотрудников.	Разрабатывать планы работы подразделений с четким распределением ресурсов, сроков и ответственности. Организовывать деятельность подразделений с учетом специфики операций и требований индустрии гостеприимства и общественного питания.	Технологиями разработки моделей организации работы подразделений, включая распределение ролей, задач и стандартов. Навыками оперативной коррекции планов в связи с изменениями рыночной или внутренней ситуации.
ПК-1.	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.	Принципы составления внутренних корпоративных документов, таких как планы работы и отчеты о выполнении задач подразделением. Методы оценки результативности работы подразделений и анализа факторов, влияющих на достижение целей. Основы управления конфликтами и средствами повышения эффективности взаимодействия	Разрабатывать цели и задачи для каждого подразделения на основании стратегии организации и потребностей рынка. Формулировать ясные и структурированные цели, понятные всем сотрудникам, и корректировать задачи в зависимости от меняющихся условий.	Навыками стратегического и оперативного руководства деятельностью подразделений. Техниками планирования: составление долгосрочных и краткосрочных планов, распределение задач и ресурсов. Методику SMART для четкой постановки целей.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		между сотрудниками.		
	ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	Основы стратегического и оперативного планирования в организации сферы гостеприимства и общественного питания. Порядок оценки текущих и перспективных потребностей материальных ресурсов и персонале, включая методы сбора и анализа информации.	Разрабатывать планы материально-технического обеспечения организации, включая графики закупок. Составлять прогнозы для оптимизации численности персонала, учитывая загрузку и специфику деятельности подразделений.	Техниками внедрения автоматизированных систем учета и контроля ресурсов (материальных и кадровых). Способами разработки и составления текущих и перспективных планов материально-технического обеспечения и укомплектования кадрами.
	ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Методы управления качеством и процессного контроля. Принципы разработки внутренних регламентов, должностных инструкций, чек-листов и политики компании. Инструменты и подходы к автоматизации и цифровизации бизнес-процессов.	Внедрять систему навыкового обучения сотрудников для соответствия установленным стандартам и регламентам. Осуществлять внедрение и настройку программных средств для автоматизации и контроля бизнес-процессов в гостиницах и предприятиях общественного питания.	Методами коммуникации и работы с персоналом для успешного внедрения системы стандартов. Навыками диагностики и мониторинга соблюдения регламентов подразделениями, оперативной корректировки процессов.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-2	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Принципы организации и функционирования департаментов, служб и отделов, их основные задачи, полномочия и зоны ответственности. Особенности взаимодействия структурных подразделений в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, их взаимосвязь и координационные механизмы.	Проводить анализ работы подразделений, выявлять проблемы и предлагать пути их решения. Организовывать обучение, инструктажи и регулярное повышение квалификации сотрудников подразделений. Проводить регулярные проверки и аудит работы подразделений, готовить отчеты по выявленным проблемам и предлагать меры их устранения.	Практикой подготовки отчетной документации, включая финансовый учет, операционные планы и KPI-отчеты. Методами адаптации работы подразделений под изменяющиеся условия рынка (гибкость в управлении, кризисный менеджмент).
	ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Сущность и принципы контроля бизнес-процессов; ключевые этапы разработки системы контроля. Основные формы и методы контроля в сфере гостеприимства и общественного питания: оперативный, текущий, предварительный, итоговый контроль.	Планировать, разрабатывать, внедрять и корректировать контрольные мероприятия, используя как оперативные, так и стратегические методики. Анализировать данные, полученные в ходе контроля, выявлять отклонения и разрабатывать корректирующие решения.	Технологиями стратегического и тактического контроля бизнес-процессов. Навыками проведения внутренних и внешних проверок и аудита.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основные проблемы и риски, возникающие в системе контроля в сфере гостеприимства и общественного питания, а также их влияние на общую эффективность деятельности.	Проводить комплексное выявление проблем и отклонений в системе контроля, применяя современные аналитические инструменты. Анализировать ключевые показатели эффективности деятельности (КПИ) и на их основе определять уровень работы департаментов.	Навыками проведения аудитов эффективности работы подразделений (служб, отделов). Современными методами выявления проблем в бизнес-процессах и оценке качества услуг (тайный гость, мониторинг поведения клиентов, обратная связь)

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**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.):	42
- занятия лекционного типа, в том числе:	14
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	28
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	66
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 6 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

*для очной формы обучения*

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	4		7					16	27	Тест
Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления	4		7					17	28	Эссе
Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	3		7					16	26	реферат
Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	3		7					17	27	Тест
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>									<b>зачет</b>	
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>14</b>		<b>28</b>					<b>66</b>	<b>108</b>	
<b>Итого за весь период</b>	<b>14</b>		<b>28</b>					<b>66</b>	<b>108</b>	

**Таблица 3. Матрица соотношения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-9	ОПК-2	ПК-1	ПК-2	
Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	27	+	+	+	+	4
Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления	28	+	+	+	+	4
Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	26	+	+	+	+	4
Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	27	+	+	+	+	4
<b>Итого</b>	<b>108</b>					

**Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)**

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

История развития менеджмента. Цель и задачи гостиничного менеджмента. Цель и задачи гостиничного менеджмента. История развития менеджмента.

### **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.

### **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

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

Понятие эффективности менеджмента в индустрии гостеприимства. Экономическая эффективность менеджмента. Измерение экономической эффективности. Социальная эффективность менеджмента индустрии гостеприимства.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **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 сервиса**» составляет 30 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление действий 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	Форма работы
Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	<b>16</b>	Тест
Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления	<b>17</b>	Эссе
Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	<b>16</b>	реферат
Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	<b>17</b>	Тест

### **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 творческим заданиям и проектам**

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме.

В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

### **Требования к проведению кейс - задачи**

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

### **Порядок проведения тестирования**

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

### **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: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

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

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

## 6.2. Информационные технологии

– использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.);

– использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов 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 «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

## 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
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

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

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</u>
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 (МОДУЛЮ)

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) 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**

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Введение. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура	УК-9, ОПК-2, ПК-1, ПК-2	Тест
Тема 2. Гостиничная сфера, как объект управления	УК-9, ОПК-2, ПК-1, ПК-2	Эссе,
Тема 3. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	УК-9, ОПК-2, ПК-1, ПК-2	реферат
Тема 4. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	УК-9, ОПК-2, ПК-1, ПК-2	Тест,

## 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 и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

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

#### Примерный перечень тестовых заданий

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**

### **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.

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

### **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.

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

##### **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. Предмет, основные категории теории гостеприимства.
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Гостиничные цепи.
5. Международная гостиничная конвенция.
6. Профессиональные требования к человеку, работающему в сфере гостеприимства.
7. Содержание профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела.
8. Профессиограмма специалиста гостиничного дела.
9. Профессиональная культура специалиста гостиничного дела: синтез квалификации и нравственности.
10. Средства размещения: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения.
11. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров.
12. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
13. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.
14. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Показатели качества гостиничных услуг.
15. Технологии и специальные программы обслуживания в гостиницах, их основные элементы и характеристика.
16. Технология бронирования мест в гостинице, приёма и регистрации гостей.
17. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинице: организация и выполнение уборочных работ, предоставление дополнительных услуг.
18. Организация выезда гостя: окончательный расчёт и выписка гостя.
19. Предприятия питания в сфере гостеприимства: типы и характерные особенности.
20. Перечислить функции и обязанности подразделений службы питания и напитков.
21. Производственная деятельность ресторана. Функциональные участки.
22. Опишите сущность ключевых управленческих функций в гостеприимстве.
23. Важность маркетинга для деятельности гостиничного бизнеса.
24. Законодательные документы, которые влияют на использование человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства.
25. Профессиональное развитие служащих. Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства.
24. Области и участки работы в индустрии гостеприимства, где используются системы информационных технологий. Гостиничные информационно технологические системы.
25. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.

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

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности				
1	Задание закрытого типа	Что такое менеджмент? <b>А) Управление всеми аспектами работы гостиниц, ресторанов и</b>	А	3 мин.

		<p><b>других предприятий гостеприимства</b></p> <p>В) Набор правил и процедур для ведения бизнеса в сфере гостеприимства</p> <p>С) Организация и координация работы персонала в индустрии гостеприимства</p>		
2		<p>Какие основные функции выполняет менеджмент в индустрии гостеприимства?</p> <p><b>А) Планирование, организация, мотивация, контроль</b></p> <p>В) Анализ рынка, прогнозирование спроса, разработка продукции</p> <p>С) Администрирование, бухгалтерия, юридическое сопровождение</p>	А	3 мин.
3		<p>Какие методы используются в менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности?</p> <p><b>А) Бенчмаркинг, стратегическое планирование, анализ финансовых показателей</b></p> <p>В) Сегментация рынка, позиционирование, ценообразование</p> <p>С) SWOT-анализ, PEST-анализ, конкурентный анализ</p>	А	3 мин.
4		<p>Какие показатели эффективности используются в индустрии гостеприимства?</p> <p><b>А) Чистая прибыль, рентабельность активов, коэффициент оборачиваемости капитала</b></p> <p>В) Удовлетворенность клиентов, средняя продолжительность пребывания, процент заполняемости</p> <p>С) ROI, EBITDA, EVA</p>	А	3 мин.
5	Задание комбинированного типа (с выбором	<p>Какие факторы влияют на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства?</p> <p><b>А) Качество управления, уровень</b></p>	А	3 мин.
			<b>Качество управления, уровень</b>	

	одного варианта ответа и обоснованием выбора)	<b>квалификации персонала, конкурентная среда</b> В) Сезонность, политическая ситуация, экономическая стабильность С) Географическое положение, демографические данные, покупательские привычки	<b>квалификации персонала, конкурентная среда</b>	
6	Задание открытого типа	Что такое менеджмент?	Менеджмент - это управление всеми аспектами работы гостиниц, ресторанов и других предприятий гостеприимства.	3 мин.
7		Какие основные функции выполняет менеджмент в индустрии гостеприимства?	Основные функции менеджмента в индустрии гостеприимства включают планирование, организацию, мотивацию и контроль.	3 мин.
8		Какие методы используются в менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности?	В менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности используются бенчмаркинг, стратегическое планирование и анализ финансовых показателей.	3 мин.
9		Какие показатели эффективности используются в индустрии гостеприимства?	Показатели эффективности в индустрии гостеприимства могут включать чистую прибыль, рентабельность активов, коэффициент оборачиваемости капитала и другие	3 мин.

			финансовые метрики.	
10		Какие факторы влияют на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства?	Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства зависит от качества управления, уровня квалификации персонала, конкурентной среды и других внешних и внутренних факторов.	3 мин.
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
1	Задание закрытого типа	Какие принципы лежат в основе эффективного менеджмента? <b>А) Ориентация на потребителя, лидерство, командная работа</b> В) Внимание к деталям, строгое следование правилам, дисциплина С) Инновационность, гибкость, адаптация к изменениям	А	3 мин.
2		Какие инструменты используются для оценки эффективности менеджмента? <b>А) Ключевые показатели эффективности (KPI), анализ затрат и выгод, экспертные оценки</b> В) Анкеты, интервью, фокус-группы С) Обзоры СМИ, интернет-аналитика, анализ конкурентов	А	3 мин.
3		Какие стили управления используются в менеджменте индустрии гостеприимства? <b>А) Авторитарный, демократический, либеральный</b> В) Жесткий, мягкий, компромиссный С) Американский, европейский,	А	3 мин.

		азиатский		
4		<p>Какие качества необходимы для успешного менеджера в индустрии гостеприимства?</p> <p><b>А) Коммуникабельность, организованность, умение работать в команде</b></p> <p>В) Креативность, амбициозность, стратегическое мышление</p> <p>С) Финансовая грамотность, знание законов, владение иностранными языками</p>	А	3 мин.
5	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	<p>Какие методы мотивации используются в менеджменте индустрии гостеприимства?</p> <p><b>А) Материальное вознаграждение, карьерный рост, признание заслуг</b></p> <p>В) Строгая дисциплина, штрафы, постоянный контроль</p> <p>С) Обучение и развитие, гибкий график, корпоративные мероприятия</p>	<p>А</p> <p><b>Материальное вознаграждение, карьерный рост, признание заслуг</b></p>	3 мин.
6	Задание открытого типа	Какие принципы лежат в основе эффективного менеджмента?	Принципы эффективного менеджмента включают ориентацию на потребителя, лидерство, командную работу и другие, связанные с управлением изменениями и адаптивностью.	3 мин.
7		Какие инструменты используются для оценки эффективности менеджмента?	Для оценки эффективности менеджмента могут использоваться ключевые показатели эффективности (KPI), анализ затрат и выгод, экспертные оценки и другие методы.	3 мин.
8		Какие стили управления используются в менеджменте индустрии гостеприимства?	В индустрии гостеприимства используются различные стили управления, включая авторитарный,	3 мин.

			демократический и либеральный.	
9		Какие качества необходимы для успешного менеджера в индустрии гостеприимства?	Необходимыми качествами для успешного менеджера в индустрии гостеприимства являются коммуникабельность, организованность, умение работать в команде и другие навыки, связанные с лидерством и управлением.	3 мин.
10		Какие методы мотивации используются в менеджменте индустрии гостеприимства?	Методы мотивации в менеджменте индустрии гостеприимства могут включать материальное вознаграждение, карьерный рост, признание заслуг и другие способы поощрения сотрудников.	3 мин.
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания				
1	Задание закрытого типа	Какие категории работников заняты в индустрии гостеприимства? <b>А) Администраторы, официанты, горничные</b> В) Управляющие, бухгалтеры, юристы С) Архитекторы, дизайнеры, строители	А	3 мин.
2		Что такое индустрия гостеприимства? <b>А) Сфера деятельности, направленная на предоставление услуг временного проживания и питания</b> В) Сектор экономики, включающий туристические агентства и транспортные компании С) Область науки, изучающая поведение гостей в различных учреждениях	А	3 мин.
3		Какие основные элементы включает	А	3 мин.

		<p>индустрия гостеприимства?</p> <p><b>А) Гостиницы, рестораны, кафе, развлекательные центры</b></p> <p>В) Транспортные компании, турагентства, музеи</p> <p>С) Компании по производству продуктов питания, магазины сувениров, банки</p>		
4		<p>Какие функции выполняет индустрия гостеприимства в обществе?</p> <p><b>А) Создание рабочих мест, вклад в ВВП, развитие инфраструктуры</b></p> <p>В) Организация досуга, проведение образовательных мероприятий, содействие культурному обмену</p> <p>С) Обеспечение жильем, предоставление медицинских услуг, уход за пожилыми людьми</p>	А	3 мин.
5	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	<p>Какие виды предприятий входят в индустрию гостеприимства?</p> <p><b>А) Отели, хостелы, мотели, кемпинги</b></p> <p>В) Рестораны, бары, кафе, столовые</p> <p>С) Театры, кинотеатры, музеи, выставочные центры</p>	<p>А</p> <p><b>Отели, хостелы, мотели, кемпинги</b></p>	3 мин.
6	Задание открытого типа	Какие методы используются в менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности?	В менеджменте индустрии гостеприимства для повышения эффективности используются бенчмаркинг, стратегическое планирование и анализ финансовых показателей.	3 мин.
7		Какие показатели эффективности используются в индустрии гостеприимства?	Показатели эффективности в индустрии гостеприимства могут включать чистую прибыль, рентабельность	3 мин.

			активов, коэффициент оборачиваемости капитала и другие финансовые метрики.	
8		Какие факторы влияют на эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства?	Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства зависит от качества управления, уровня квалификации персонала, конкурентной среды и других внешних и внутренних факторов.	3 мин.
9		Какие принципы лежат в основе эффективного менеджмента?	Принципы эффективного менеджмента включают ориентацию на потребителя, лидерство, командную работу и другие, связанные с управлением изменениями и адаптивностью.	3 мин.
10		Какие инструменты используются для оценки эффективности менеджмента?	Для оценки эффективности менеджмента могут использоваться ключевые показатели эффективности (KPI), анализ затрат и выгод, экспертные оценки и другие методы.	3 мин.
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания				
1	Задание закрытого типа	Какие преимущества предоставляет индустрия гостеприимства своим клиентам?  <b>А) Комфортное проживание, разнообразное питание, интересные развлечения</b>  В) Доступ к медицине, образование, культурное обогащение  С) Удобный транспорт, дешевые билеты, льготные тарифы	А	3 мин.
2		Какие перспективы развития существуют у индустрии гостеприимства?	А	3 мин.

		<p><b>А) Расширение географии, увеличение количества посетителей, повышение качества услуг</b></p> <p>В) Снижение стоимости проживания, уменьшение количества ресторанов, упрощение меню</p> <p>С) Закрытие многих предприятий, сокращение рабочих мест, потеря интереса к индустрии</p>		
3		<p>Какие факторы определяют успех предприятия в индустрии гостеприимства?</p> <p>А) Расположение, уровень сервиса, ценовая политика</p> <p><b>В) Наличие квалифицированного персонала, современное оборудование, маркетинговая активность</b></p> <p>С) Площадь помещения, тип кухни, объем инвестиций</p>	В	3 мин.
4		<p>Какие глобальные тенденции влияют на индустрию гостеприимства?</p> <p><b>А) Развитие интернета, изменение демографии, рост мобильности населения</b></p> <p>В) Удорожание энергоресурсов, изменение климата, политические кризисы</p> <p>С) Увеличение рабочего дня, рост безработицы, усиление международной интеграции</p>	А	3 мин.
5	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	<p>Какие особенности присущи индустрии гостеприимства?</p> <p><b>А) Высокий уровень конкуренции, сезонность, необходимость в инновациях</b></p> <p>В) Стабильный спрос, низкие инвестиции, быстрая окупаемость</p> <p>С) Долгий срок строительства, длительный период аренды, высокие налоги</p>	А	3 мин.

6	Задание открытого типа	Какие стили управления используются в менеджменте индустрии гостеприимства?	В индустрии гостеприимства используются различные стили управления, включая авторитарный, демократический и либеральный.	3 мин.
7		Какие качества необходимы для успешного менеджера в индустрии гостеприимства?	Необходимыми качествами для успешного менеджера в индустрии гостеприимства являются коммуникабельность, организованность, умение работать в команде и другие навыки, связанные с лидерством и управлением.	3 мин.
8		Какие методы мотивации используются в менеджменте индустрии гостеприимства?	Методы мотивации в менеджменте индустрии гостеприимства могут включать материальное вознаграждение, карьерный рост, признание заслуг и другие способы поощрения сотрудников.	3 мин.

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

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

**Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
<b>Основной блок</b>				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/2 балла	10	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
1.3.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2/5 баллов	10	
2.	Выполнение творческих заданий	5/3 балла	15	по календарно-тематическому плану

3.	Выполнение контрольной работы	2/10 баллов	20	по календарно-тематическому плану
4.	Тестирование по теме № 1	5/6 баллов (0,6 балла за каждый правильный ответ)	30	по календарно-тематическому плану
<b>Всего</b>			<b>90</b>	
5.	<b>Блок бонусов</b>			
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	<b>10</b>	по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
	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	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-4
<i>Неготовность к занятию</i>	-4
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-4

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

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

При реализации дисциплины (модуля) 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 (МОДУЛЯ)**

### **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. - ИНФРА-М, 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 (МОДУЛЯ)**

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) 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).