

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет географический

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

« 14 » июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.16 ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль – Санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – очная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2017

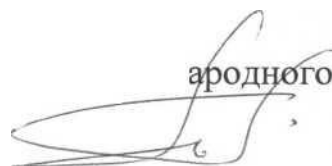
Рабочая программа дисциплины «ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1432, по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) от 04 декабря 2015 г.,

Т.А. Рововая, д-р философ. наук, профессор кафедры
международного туризма и менеджмента



Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры
Международного туризма и менеджмента протокол
№ 11 от «31» мая 2017 г.

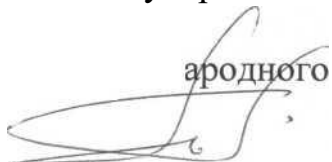
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



ародного

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного
туризма и менеджмента протокол № 11 от «31» мая
2017г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



ародного

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического
факультета, протокол № 9-17 от «09» июня
2017 г.

Председатель УМК Погорелов А.В.



подпись

Эксперты:

Шалюгина Т.А., доктор философских наук

Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной
и политической географии, г. Краснодар

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Гостиничное дело – это сложный многогранный процесс: это и отрасль экономики, и социально-культурное явление, и объект международного и государственного регулирования, объект привлечения инвестиций, предмет изучения целого ряда научных дисциплин, вид бизнеса и форма путешествий. Гостиничное дело стало глобальным явлением современности. В данном курсе гостиничный менеджмент рассматривается как объект управления.

Цель преподавания данной дисциплины – предоставить системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии гостиничного бизнеса на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

1.2 Задачи дисциплины

1. Рассмотреть особенности организации гостиничного бизнеса.
2. Определить сущность и содержание менеджмента в гостиничном деле.
3. Выявить функции, принципы и методы менеджмента в гостиничном деле.
4. Изучить производственный и социальный аспект менеджмента в гостиничном деле.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана и является обязательной к изучению.

Студенты обучаются по данному курсу в шестом семестре. Являясь теоретической, данная дисциплина представляет собой основу для изучения всех профильных предметов. Для успешного ее изучения необходимы знания по экономике, основам социального государства, географии и туристской регионалистике.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

ОПК-2: способность организовывать работу исполнителей;

ПК-7: готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия менеджмента;
- многозначность менеджмента в гостиничном бизнесе;
- внешнюю и внутреннюю среду гостиничной организации;
- организационные структуры управления гостиничным бизнесом, управление качеством гостиничного обслуживания.

Уметь:

- пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере гостиничного дела;
- применять полученные знания в практической деятельности;
- обобщать и структурировать информацию.

Владеть:

- пониманиями о взаимосвязи дисциплины «Гостиничный менеджмент» с другими общепрофессиональными и специальными дисциплинами;

- понятиями об организационно-функциональных основах управления гостиничными фирмами, об инновационном менеджменте, об инвестиционных программах развития гостиничного дела, о международном регулировании в сфере гостиничного бизнеса.

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных и профессиональных компетенций (ОПК и ПК)

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-2	способность организовывать работу исполнителей	- основные понятия менеджмента; многозначность менеджмента в гостиничном бизнесе; - внешнюю и внутреннюю среду гостиничной организации;	- пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере гостиничного дела;	- пониманиями о взаимосвязи дисциплины «Гостиничный менеджмент» с другими общепрофессиональными и специальными дисциплинами;
2.	ПК-7	готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.	- организационные структуры управления гостиничным бизнесом, управление качеством гостиничного обслуживания.	- применять полученные знания в практической деятельности; - обобщать и структурировать информацию.	- понятиями об организационно-функциональных основах управления гостиничными фирмами, об инновационном менеджменте, об инвестиционных программах развития гостиничного дела, о международном регулировании в сфере гостиничного бизнеса.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице для студентов ОФО.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		6
Аудиторные занятия (всего)	54	54
В том числе:		

Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	32	32
Контролируемая самостоятельная работа студента	6	6
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36
Общая трудоемкость	144 час.	144 час.
	4 зач. ед.	4 зач. ед.

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре (для студентов ОФО)

№ разд ела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Организационно-функциональные основы управления гостиничными фирмами	16	2	6	-	8
2.	Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе	14	2	4	-	8
3.	Менеджмент регионального гостиничного бизнеса	14	2	4	-	8
4.	Особенности менеджмента отдельных видов	14	2	6	-	6
5.	Инновационный менеджмент в гостиничной деятельности	14	2	4	-	8
6.	Управление инвестиционными программами развития гостиничного бизнеса	16	4	4	-	8
7.	Международное регулирование менеджмента в сфере гостиничного дела	14	2	4	-	8
	<i>Итого по дисциплине:</i>	102	16	32	-	54

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Организационно-функциональные	Гостиничное обслуживание как предпринимательская деятельность.	Устный опрос, реферат

	основы управления гостиничными фирмами	Коммерческие организации в сфере гостиничного бизнеса. Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица. Стили управления, используемые руководителями. Технология принятия решений и коммуникации в управлении. Социально-психологические основы управления гостиничным бизнесом.	
2.	Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе	Формирование стратегии развития гостиничного бизнеса. Цели, задачи и миссия гостиничной фирмы. Перспективный анализ гостиничной организации. Эволюция топ-менеджмента. Задачи топ-менеджмента. Эффективность управления гостиничным бизнесом. Источники прибыли в гостиничном деле. Факторы роста прибыли. Препятствия для роста объема прибыли. Деловое администрирование в гостиничном деле.	Устный опрос, реферат
3.	Менеджмент регионального гостиничного бизнеса	Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования. Особенности регионального гостиничного бизнеса как объекта управления. Организационные структуры регионального гостиничного бизнеса.	Устный опрос, реферат
4.	Особенности менеджмента отдельных видов	Экскурсионный менеджмент. Формы программного обслуживания. Менеджмент гостеприимства. Стратегия и практика управления туркомплексом по обеспечению гостеприимства. Уровни менеджмента гостеприимства. Менеджмент безопасности в туркомплексах. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды туркомплекса. Меры по обеспечению безопасности. Финансовый менеджмент в туркомплексах. Функции финансового менеджмента. Технический менеджмент. Материально-техническая база туркомплекса. Менеджмент анимации и спорта. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации. Спортивно-оздоровительные услуги и туры. Экологический менеджмент. Внутрифирменные аспекты экологического менеджмента	Устный опрос, реферат

5.	Инновационный менеджмент в гостиничной деятельности	Инновационный менеджмент – система управления развитием гостиницы. Инновации как объект инновационного менеджмента. Классификация инноваций. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций. Управление инновационными проектами.	Устный опрос, реферат
6.	Управление инвестиционными программами развития гостиничного бизнеса	Характеристика объекта инвестирования. Оценка инвестиционной деятельности. Формирование инвестиционных программ. Организация финансирования инвестиционной программы. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям.	Устный опрос, реферат
7.	Международное регулирование менеджмента в сфере гостиничного дела	Понятие международного регулирования. Роль международных организаций в регулировании гостиничной деятельности. Правовое регулирование международной гостиничной деятельности. Инструменты регулирования международной гостиничной деятельности. Практика и процедура регулирования гостиничной деятельности. Адаптация международных правовых актов на международном уровне.	Устный опрос, реферат

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Организационно-функциональные основы управления гостиничными фирмами	<i>Практическая работа № 1: Основные понятия и этапы развития гостиничного менеджмента.</i> 1. Менеджмент как социально-культурное явление современности. 2. Менеджмент как динамично развивающаяся отрасль экономики. 3. Гостиничный менеджмент как научное направление. 4. Периодизация развития гостиничного менеджмента.	Устный опрос, реферат
2.	Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе	<i>Практическая работа № 2: гостиничная инфраструктура и ресурсы отрасли.</i> 1. Факторы гостиничной мотивации. 2. Барьеры к путешествию. Типы туристов. 3. Виды и формы гостиничного дела. 4. Туристско-рекреационные ресурсы дестинации. 5. Объект и субъект гостиничного дела.	Устный опрос, реферат

3.	Менеджмент регионального гостиничного бизнеса	<i>Практическая работа № 3: Организационные структуры управления гостиницей.</i> 1. Понятие организационной структуры управления. 2. Типы организационных структур. 3. Разделение труда в гостиничных организациях. 4. Формальная и неформальная структура организации.	Устный опрос, реферат
4.	Особенности менеджмента отдельных видов	<i>Практическая работа № 4. Производственный аспект гостиничного менеджмента.</i> 1. Экономические отношения в гостиничном менеджменте. 2. Технологии, обеспечивающие развитие гостиничного менеджмента. 3. Информационно-техническое обеспечение гостиничного менеджмента. 4. Экономическая эффективность гостиничного менеджмента.	Устный опрос, реферат
5.	Инновационный менеджмент в гостиничной деятельности	<i>Практическая работа № 5: Социальный аспект гостиничного менеджмента.</i> 1. Социальные факторы гостиничной деятельности. 2. Управление персоналом в гостиничной сфере. 3. Деловое общение в гостиничном бизнесе. 4. Управленческие решения в гостиничном деле.	Устный опрос, реферат
6.	Управление инвестиционными программами развития гостиничного бизнеса	<i>Практическая работа № 6. Управления качеством гостиничного обслуживания</i> 1. Понятие «управление качеством». 2. Стандарты гостиничного обслуживания. 3. Профессионализм персонала. 4. Безопасность гостиничных услуг.	Устный опрос, реферат
7.	Международное регулирование менеджмента в сфере гостиничного дела	<i>Практическая работа № 7. Развитие гостиничного бизнеса в России</i> 1. Особенности и структура национального рынка. 2. Международный гостиничный бизнес в России. 3. Современное состояние и развитие внутреннего гостиничного бизнеса. 4. Приоритетные направления развития гостиничного дела в РФ. Региональный аспект.	Устный опрос, реферат

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия - не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

1. Гостиничное обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Социально-психологические основы управления.
3. Коммерческие организации в сфере гостиничного дела.
4. Анализ деятельности гостиничного комплекса.
5. Формирование стратегии развития гостиничного бизнеса.
6. Перспективный анализ.
7. Расчет эффективности управления гостиницей.
8. Анализ источников прибыли в гостиничном бизнесе.
9. Стратегические аспекты деятельности гостиницы.
10. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
11. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
12. Особенности регионального гостиничного бизнеса как объекта управления.
13. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
14. Функции организационных структур регионального гостиничного бизнеса.
15. Экскурсионный менеджмент в Российской Федерации.
16. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации.
17. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды гостиничного бизнеса.
18. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации.
19. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации.
20. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
21. Инновации как объект инновационного менеджмента в сфере туризма.
22. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций в сфере туризма.
23. Эффективность управления инновационными процессами в туристских организациях Америки.
24. Управление инновационными проектами в сфере туризма.
25. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации.
26. Формирование инвестиционных программ в туристской организации.
27. Организация финансирования инвестиционной программы туристской организации.
28. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма.
29. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма.
30. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
31. Правовое регулирование международной туристской деятельности.
32. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
33. Инструменты регулирования международной туристской деятельности.
34. Практика и процедура регулирования туристской деятельности.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3

1.	Организационно-функциональные основы управления гостиничными фирмами	1. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека) http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=84867 2. Менеджмент: учебник для студентов вузов / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.: Гардарики, 1998. - 528 с. 3. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения: учебное пособие для вузов / под общ. ред. О.А. Страховой; С.-Петерб. Гос. ун-т экономики и финансов, Каф. управления им. проф. Ю. А. Лаврикова. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2001. - 140 с.
2.	Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе	1. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека) http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=84867 2. Менеджмент: введение в специальность: учебное пособие / А.В. Бусыгин. - М.: Бусыгин, 2003. - 167 с. 3. Менеджмент: практикум: учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 799 с. 4. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2005. - 319 с.
3.	Менеджмент регионального гостиничного бизнеса	1. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека) http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=84867 2. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения: учебное пособие для вузов / под общ. ред. О.А. Страховой; С.-Петерб. Гос. ун-т экономики и финансов, Каф. управления им. проф. Ю. А. Лаврикова. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2001. - 140 с. 3. Менеджмент: теория и практика в России: учебник для студентов вузов / под ред. А.Г. Поршнева, М.Л. Разу, А.В. Тихомировой ; Гос. ун-т управления, Рос. эконом. акад. им. Г. В. Плеханова, Рос. акад. гос. службы при президенте Рос. Федерации. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М.: ФБК-ПРЕСС, 2003. - 523 с.
4.	Особенности менеджмента отдельных видов	1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 280 с. http://e.lanbook.com/view/book/56369/page68/ 2. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения: учебное пособие для вузов / под общ. ред. О.А. Страховой; С.-Петерб. Гос. ун-т экономики и финансов, Каф. управления им. проф. Ю. А. Лаврикова. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2001. - 140 с. 3. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2005. - 319 с.
5.	Инновационный	1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное

	менеджмент в гостиничной деятельности	пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 280 с. http://e.lanbook.com/view/book/56369/page68/ 2. Менеджмент: учебник для студентов вузов / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.: Гардарики, 1998. - 528 с. 3. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения: учебное пособие для вузов / под общ. ред. О.А. Страховой; С.-Петербург. Гос. ун-т экономики и финансов, Каф. управления им. проф. Ю. А. Лаврикова. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2001. - 140 с. 4. Менеджмент: введение в специальность: учебное пособие / А.В. Бусыгин. - М.: Бусыгин, 2003. - 167 с. 5. Менеджмент: теория и практика в России: учебник для студентов вузов / под ред. А.Г. Поршнева, М.Л. Разу, А.В. Тихомировой ; Гос. ун-т управления, Рос. эконом. акад. им. Г. В. Плеханова, Рос. акад. гос. службы при президенте Рос. Федерации. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М.: ФБК-ПРЕСС, 2003. - 523 с.
6.	Управление инвестиционными программами развития гостиничного бизнеса	1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 280 с. http://e.lanbook.com/view/book/56369/page68/ 2. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека) http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=84867 3. Менеджмент: практикум: учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 799 с. 4. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2005. - 319 с.
7.	Международное регулирование менеджмента в сфере гостиничного дела	1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 280 с. http://e.lanbook.com/view/book/56369/page68/ 2. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека) http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=84867 3. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения: учебное пособие для вузов / под общ. ред. О.А. Страховой; С.-Петербург. Гос. ун-т экономики и финансов, Каф. управления им. проф. Ю. А. Лаврикова. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2001. - 140 с. 4. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2005. - 319 с.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, лабораторное занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, лабораторное занятие в форме практикума, занятие на основе кейс-метода («метод кейсов», «кейс-стади»);
- проектного обучения (исследовательский проект, информационный проект);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Примерные вопросы самостоятельного изучения по разделам дисциплины

1. Гостиничное обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Коммерческие организации в сфере гостиничного бизнеса.
3. Виды гостиничных организаций по функциональным признакам.
4. Формирование стратегии развития гостиничного дела.
5. Цели, задачи и миссия гостиницы.
6. Перспективный анализ.
7. Эффективность управления
8. Источники прибыли
9. Факторы роста прибыли.
10. Стратегические аспекты деятельности.
11. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
12. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
13. Особенности регионального туризма как объекта управления. Понятие региона.
14. Экскурсионный менеджмент.
15. Менеджмент гостеприимства.
16. Менеджмент безопасности в туркомплексах.
17. Финансовый менеджмент в туркомплексах.
18. Технический менеджмент.

Примерные темы рефератов

1. Гостиничное обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Социально-психологические основы управления.
3. Коммерческие организации в сфере гостиничного дела.
4. Анализ деятельности гостиничного комплекса.
5. Формирование стратегии развития гостиничного бизнеса.
6. Перспективный анализ.
7. Расчет эффективности управления гостиницей.
8. Анализ источников прибыли в гостиничном бизнесе.
9. Стратегические аспекты деятельности гостиницы.
10. Основные понятия и методологическая база регионального менеджмента.
11. Основы региональной организации хозяйства и принципы районирования.
12. Особенности регионального гостиничного бизнеса как объекта управления.
13. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.
14. Функции организационных структур регионального гостиничного бизнеса.
15. Экскурсионный менеджмент в Российской Федерации.
16. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации.
17. Компоненты безопасности внешней и внутренней среды гостиничного бизнеса.
18. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации.
19. Организация туристской анимации, функции рекреационной туристской анимации, виды анимации.
20. Инновационный менеджмент – система управления развитием туристской фирмы.
21. Инновации как объект инновационного менеджмента в сфере туризма.
22. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций в сфере туризма.
23. Эффективность управления инновационными процессами в туристских организациях Америки.
24. Управление инновационными проектами в сфере туризма.
25. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации.
26. Формирование инвестиционных программ в туристской организации.
27. Организация финансирования инвестиционной программы туристской организации.
28. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма.
29. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма.
30. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
31. Правовое регулирование международной туристской деятельности.
32. Международные туристические организации – виды, цели, задачи.
33. Инструменты регулирования международной туристской деятельности.
34. Практика и процедура регулирования туристской деятельности.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие, сущность, значение, особенности и функции современного менеджмента.
2. История развития менеджмента. Его различные школы.
3. Особенности менеджмента в современной России. Специфические черты менеджмента в различных типах российских компаний.
4. Главные функции менеджмента.
5. Элементы организаций и процесса управления.
6. Классификация управленческих решений, подготовка, принятие и реализация управленческих решений. Факторы, воздействующие на процесс принятия решений.

7. Цели и задачи управления фирмой. Классификация организационных структур во внутрифирменном управлении.
8. Создание и развитие коммуникативных связей в коллективе. Элементы и этапы коммуникативного процесса. Виды коммуникаций.
9. Понятие и сущность стратегического менеджмента. Разработка стратегии и перспективного плана развития фирмы.
10. Характеристика основных элементов управленческой деятельности менеджера. Мотивация труда сотрудников как инструмент достижения целей фирмы. Организация мотивации.
11. Понятие, сущность, роль и место контроллинга в стратегическом менеджменте
12. Разработка и совершенствование порядка мотивации труда. Социально-психологические методы управления персоналом. Административные методы управления.
13. Организация управления туристским комплексом в России.
14. Цели, функции и структура управления туристской организацией.
15. Новые организационные формы управления туристскими организациями.
16. Менеджмент гостеприимства: история и развитие.
17. Индустрия гостеприимства и полное управление качеством.
18. Стратегии управления обслуживанием.
19. Как удовлетворить клиента качеством предоставляемых товаров и услуг.
20. Пятиступенчатая модель качества обслуживания.
21. Риск-менеджмент.
22. Внешнеэкономический менеджмент.
23. Понятие и сущность стратегического менеджмента. Разработка стратегии и перспективного плана развития фирмы.
24. Характеристика основных элементов управленческой деятельности менеджера. Мотивация труда сотрудников как инструмент достижения целей фирмы. Организация мотивации.
25. Понятие, сущность, роль и место контроллинга в стратегическом менеджменте
26. Разработка и совершенствование порядка мотивации труда. Социально-психологические методы управления персоналом. Административные методы управления.
27. Организация управления туристским комплексом в России.
28. Цели, функции и структура управления туристской организацией.
29. Новые организационные формы управления туристскими организациями.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента
Дисциплина «Гостиничный менеджмент»

Билет 1

1. Главные функции менеджмента.
2. Элементы организаций и процесса управления.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 280 с. <http://e.lanbook.com/view/book/56369/page68/>
2. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека) http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=84867
3. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве. – Юнити-Дана, 2015.

5.2 Дополнительная литература

1. Менеджмент: учебник для студентов вузов / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 3-е изд. - М.: Гардарика, 1998. - 528 с.
2. Менеджмент: практические ситуации, деловые игры, упражнения: учебное пособие для вузов / под общ. ред. О.А. Страховой; С.-Петербург. Гос. ун-т экономики и финансов, Каф. управления им. проф. Ю. А. Лаврикова. - СПб. [и др.]: ПИТЕР, 2001. - 140 с.
3. Менеджмент: введение в специальность: учебное пособие / А.В. Бусыгин. - М.: Бусыгин, 2003. - 167 с.
4. Менеджмент: теория и практика в России: учебник для студентов вузов / под ред. А.Г. Поршнева, М.Л. Разу, А.В. Тихомировой ; Гос. ун-т управления, Рос. эконом. акад. им. Г. В. Плеханова, Рос. акад. гос. службы при президенте Рос. Федерации. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М.: ФБК-ПРЕСС, 2003. - 523 с.
5. Менеджмент: практикум: учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 799 с.
6. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие для студентов вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС , 2005. - 319 с.

5.3. Периодические издания

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
2. Российский журнал менеджмента
3. Журнал «Новый менеджмент»
4. Журнал "Top-Manager"
5. Журнал «Генеральный Директор»
6. Журнал "Компания"
7. Журнал "Управление компанией"
8. Журнал «Das Management»
9. Журнал «Бизнес, менеджмент и право»
10. Журнал «Инновационный менеджмент»
11. Журнал «Менеджмент в России за рубежом»
12. Журнал «Маркетинг. Менеджмент»
13. Журнал «Российский журнал менеджмента»
14. Журнал «Управление персоналом»

15. Интернет-журнал «Тайм-менеджмент»

5.4 Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства

Павлова Н.В. Системно-гостиничный менеджмент

Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: Учебное пособие для вузов

Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного

Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся необходимая информация для работы в туристической сфере. – Электронные данные (3 файла). – [2003]. – URL :<http://www.ratanews.ru/asp/news.asp>.

2. Интернет сайт для турагентств и туристов [Электронный ресурс]: сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран. – [2005-2006]. – URL: <http://tourexpi.com/ru/index.html>

3. Информационное агентство Туринфо [Электронный ресурс]: база данных содержит новости и деловые ссылки на полезные источники информации в области туризма и рынка услуг в целом. – Электронные данные (3 файла). – Москва, [1999-2008]. – URL: http://www.tourinfo.ru/content/rating/rating_2008.php

4. Информационный сайт Travel [Электронный ресурс]: на сайте представлена вся справочная информация о туризме и путешествиях. – Электронные данные (2 файла). – Москва [1997-2009]. – URL: <http://www.travel.ru/search/result.html>.

5. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]: база данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму. – URL: <http://www.russiatourism.ru/files>.

6. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]: база данных содержит статистическую по показателям хозяйственных структур Российской Федерации. – Москва, [1999-2009]. – URL: <http://www.gks.ru/bgd/free/Stg/d02/88.htm>. - Загл. с экрана.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В процессе подготовки и проведения практических занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета.

Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей.

В начале семестра студенты получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же студентам предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов.

Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от студента ответственного отношения. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для выполнения заданий, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии студенты должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

Выполнение рефератов

Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме. Объем реферата может достигать 20-30 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа должна состоять из следующих частей:
введение,

основная часть (может включать 2-4 главы)
заключение,
список использованной литературы,
приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1-2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов. Основное внимание в главе должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора работы на решение проблемы. Теоретические положения, сформулированные в главе, должны стать исходной научной базой для выполнения последующих глав работы.

Для подготовки реферата должны использоваться только специальные релевантные источники. Кроме рефератов, тематика которых связана с динамикой каких либо явлений за многие годы, либо исторического развития научных взглядов на какую-либо проблему, следует использовать источники за период не более 10 лет.

Примерный объем – 15-20 страниц машинописного текста.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, важнейшие выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. Примерный объем заключения – 2-3 страницы машинописного текста.

В приложениях помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.), а также материалы по использованию результатов исследований с помощью вычислительной техники (алгоритмы и программы расчетов и решения конкретных задач и т.д.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Критерии оценки экзамена

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течение 40 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые

дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа;
- культуру речи, манеру общения;
- готовность к дискуссии, аргументированность ответа;
- уровень самостоятельного мышления;
- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание материала курса;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание литературы по курсу.

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:

- демонстрирует знания материала по программе;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

- содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office 2013 (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронным библиотечным системам «Университетская библиотека ONLINE», «Лань», «Айбукс», «ZNANIUM.COM», «Юрайт», др.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для проведения занятий по дисциплине, предусмотренной учебным планом подготовки бакалавров, имеется необходимая материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийными проекторами с возможностью подключения к АЛ/1-Р1, маркерными досками для демонстрации учебного материала;
- специализированные компьютерные классы с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием;
- аппаратное и программное обеспечение (и соответствующие методические материалы) для проведения самостоятельной работы по дисциплине.

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы; – аппаратное и программное обеспечение для проведения самостоятельной работы по дисциплине (и соответствующие методические материалы)
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета