

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2024_834.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: экзамены 3
в том числе:		
аудиторные занятия	42	
самостоятельная работа	29,2	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя		16 3/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,8	0,8	0,8	0,8
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	44,05	44,05	44,05	44,05
Сам. работа	29,2	29,2	29,2	29,2
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Поп Екатерина Николаевна

Рабочая программа дисциплины

Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 11.04.2024 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> Целями освоения дисциплины «Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания» является овладение обучающимися студентов необходимых знаний и умений в области изучения научных подходов, основных принципов и методов управления предприятиями гостеприимства и общественного питания, наиболее важных, типичных форм, функций, видов и состояний управленческих отношений
1.2	<i>Задачи:</i> – формирование у студентов системы знаний, навыков и умений в области менеджмента турииндустрии; – обучение студентов основам современной теории и практики в области менеджмента в сфере гостеприимства и общественного питания; – формирование у студентов экономико-правовых знаний для эффективной деятельности на рынке турииндустрии

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация туристской деятельности
2.1.2	Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия
2.1.3	Предпринимательство в сфере гостеприимства и общественного питания
2.1.4	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Реклама и PR в индустрии гостеприимства
2.2.2	Формирование гостиничного продукта
2.2.3	Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства и общественного питания
2.2.4	Проектная деятельность в сфере гостеприимства
2.2.5	Междисциплинарный проект "Повышение конкурентоспособности организации сферы гостеприимства"

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	
ИД-1.УК-2: Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.	
Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение определяет условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм	
ИД-2.УК-2: Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.	
Знает методики оценки вероятных рисков, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
ИД-1.УК-3: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	
Уметь: определять свою роль в команде; Владеть: навыками эффективного использования сотрудничества.	
ИД-2.УК-3: Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.	
Знать: социально-психологические аспекты управления; Уметь: учитывать в своей деятельности поведение групп людей; Владеть: навыками выделения особенностей поведения групп людей, с которыми взаимодействует.	
ИД-3.УК-3: Осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия с заданной категорией людей (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку и др.)	
Знать: понятие планирования и его значимость для достижения заданного результата; Уметь: планировать свою деятельность и предвидеть результаты (последствия) личных действий; Владеть: навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата.	
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	

ИД-1.ОПК-2: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания							
Знать: понятия цели, задачи, структуры как элементов внутренней среды организации; Уметь: ставить цели и задачи управления структурными подразделениями объектов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; Владеть: навыками формирования целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.							
ИД-2.ОПК-2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания							
Знать: приемы функций менеджмента (планирования, организации, мотивации и координации); Уметь: осуществлять функции менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания; Владеть: навыками планирования, организации, мотивации и координации деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.							
ПКО-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания							
ИД-1.ПКО-1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.							
Уметь: планировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания							
ИД-2.ПКО-1: Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.							
уметь осуществлять оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.							
ИД-3.ПКО-1: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.							
уметь формировать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.							
ПКО-2: Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания							
ИД-1.ПКО-2: Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.							
владеет навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.							
ИД-2.ПКО-2: Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания							
Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания							
ИД-3.ПКО-2: Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания							
Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания							

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента организации сферы гостеприимства и общественного питания						

1.1	<p>Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности</p> <p>Интерактивная лекция (эвристическая беседа)</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Рыночная экономика и менеджмент. Менеджмент и предпринимательство. Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления.</p> <p>Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров. Специфика менеджмента в сфере туризма. /Лек/</p>	3	2	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	<p>Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Выполнение практических заданий</p> <p>2 Дискуссия по заданной теме /Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
1.3	<p>Тема 1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 2. Тема 2. История развития менеджмента						
2.1	<p>Тема 2. История развития менеджмента</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Эволюция менеджмента. Школа научного управления и ее современные модели. Административная (классическая) школа менеджмента. Школа человеческих отношений и ее развитие. Новые школы в управлении (управление с позиции организационного поведения, количественный подход в управлении). Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности. Опыт менеджмента в России и за рубежом. /Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

2.2	Тема 2. История развития менеджмента Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, выполнение задания. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Составление и обсуждение схемы деятельности туристского предприятия /Пр/	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
2.3	Тема 2. История развития менеджмента Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 3. Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента							
3.1	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента Интерактивная лекция (демонстрация наглядных пособий) Содержание лекции: Внутренняя среда организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди. Организационная культура фирмы: понятие, элементы, функции, виды. Имидж организации, имидж менеджера. Составляющие имиджа менеджера. Внешняя среда организации, её виды: факторы прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды туристской организации. Необходимость исследования внешней и внутренней среды туристской организации для построения модели управления турфирмой. /Лек/	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
3.2	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Дискуссия по заданной теме /Пр/	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
3.3	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда менеджмента Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 4. Тема 4. Туристская организация как объект управления							

4.1	<p>Тема 4. Туристская организация как объект управления</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности разрозненных элементов. Признаки организации. Особенности туризма как объекта управления.</p> <p>Понятие жизненного цикла организации. Стадии жизненного цикла сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Функции и методы менеджмента в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
4.2	<p>Тема 4. Туристская организация как объект управления</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Деловая игра, работа в малых группах.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Деловая игра</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
4.3	<p>Тема 4. Туристская организация как объект управления</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	2,6	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 5. Тема 5. Планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания						
5.1	<p>Тема 5. Планирование деятельности сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Сущность, виды, методы и принципы планирования. Формы организации планирования. Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей туристского предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л2.1 Л2.2	0	

5.2	Тема 5. Планирование деятельности сферы гостеприимства и общественного питания Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Выполнение проверочной работы (тест). /Пр/	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
5.3	Тема 5. Планирование деятельности сферы гостеприимства и общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта 3 Подготовка к проверочной работе Форма отчетности: конспект, тест, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 6. Тема 6. Социально-психологические аспекты управления сферы гостеприимства и общественного питания						
6.1	Тема 6. Социально-психологические аспекты управления сферы гостеприимства и общественного питания Содержание лекции: Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Требования к современному менеджеру. Источники власти. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Власть и лидерство. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции лидерства. Природа конфликта. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации. Модель конфликта. Причины конфликтов в сфере туризма. Развитие конфликта. Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов. Действия руководителя туристского предприятия при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции. /Лек/	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
6.2	Тема 6. Социально-психологические аспекты управления сферы гостеприимства и общественного питания Образовательные технологии: Метод дискуссии. План занятия: 1 Дискуссия по заданной теме /Пр/	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты

6.3	<p>Тема 6. Социально-психологические аспекты управления сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 7. Тема 7. Организация деятельности сферы гостеприимства и общественного питания							
7.1	<p>Тема 7. Организация деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Интерактивная лекция (демонстрация наглядных пособий)</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятие и принципы организации как функции менеджмента. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления. Характеристика уровней управления. Управленческие полномочия. Ответственность. Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, выгоды, сопротивление со стороны руководителей и подчиненных. Централизация и децентрализация управленческих полномочий. Организационная структура управления туристского предприятия и ее типы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная. Современные организационные структуры. Особенности организации деятельности предприятий туристской индустрии.</p> <p>/Лек/</p>	3	2	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
7.2	<p>Тема 7. Организация деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Выполнение практических заданий</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты

7.3	<p>Тема 7. Организация деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>3 Подготовка доклада</p> <p>Форма отчетности: конспект, презентация, доклад, опрос на занятии.</p> <p>/Ср/</p>	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 8. Тема 8. Мотивация труда организации сферы гостеприимства и общественного питания						
8.1	<p>Тема 8. Мотивация труда организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание лекции:</p> <p>Понятия «мотивация», «потребность».</p> <p>Значение мотивации в управлении туристским предприятием.</p> <p>Мотивационная структура.</p> <p>Мотивационный процесс.</p> <p>Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А.Маслоу, двухфакторная теория Ф.Герцберга, теория приобретенных потребностей Мак Клеелланда.</p> <p>Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости или теория равенства С.Адамса, модель Портера-Лоулера.</p> <p>Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием. Стимулирование и его виды.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
8.2	<p>Тема 8. Мотивация труда организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Образовательные технологии:</p> <p>Метод дискуссии, выполнение практических заданий.</p> <p>План занятия:</p> <p>1 Выполнение практических заданий</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
8.3	<p>Тема 8. Мотивация труда организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы).</p> <p>2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	2,6	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 9. Тема 9. Коммуникационные процессы организации сферы гостеприимства и общественного питания						

9.1	<p>Тема 9. Коммуникационные процессы организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание лекции: Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Виды коммуникации в сфере туризма. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме.</p> <p>Паблик Рилейшнз на предприятиях туристской индустрии. Значение делового общения для туристского предприятия. Деловое совещание: задачи, подготовка и проведение, эффективность. Деловые переговоры: планирование, подготовка, проведение, учет психологии другой стороны, решение проблемы и завершение переговоров. Анализ переговоров. Условия их эффективности.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
9.2	<p>Тема 9. Коммуникационные процессы организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Образовательные технологии: Метод дискуссии, тренинга.</p> <p>План занятия: 1 Проведение тренинга</p> <p>/Пр/</p>	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
9.3	<p>Тема 9. Коммуникационные процессы организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта</p> <p>Форма отчетности: конспект, опрос на занятии. /Ср/</p>	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
	Раздел 10. Тема 10. Контроль в организации сферы гостеприимства и общественного питания						
10.1	<p>Тема 10. Контроль в организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Содержание лекции: Понятие и виды контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Системы контроля. Требования к системе контроля. Этапы организации контроля. Установление стандартов контроля. Сопоставление достигнутых результатов со стандартами. Принятие необходимых корректирующих мероприятий. Эффективность контроля.</p> <p>/Лек/</p>	3	1,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	

10.2	Тема 10. Контроль организации сферы гостеприимства и общественного питания Образовательные технологии: Метод дискуссии, работа в малых группах, выполнение практических заданий. План занятия: 1 Выполнение практических заданий 2 Выполнение проверочной работы (тест). /Пр/	3	2,5	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	тесты, дискуссия по вопросам к теме, вопросы к экзамену, рефераты
10.3	Тема 10. Контроль организации сферы гостеприимства и общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1 Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы). 2 Подготовка конспекта 3 Подготовка к проверочной работе Форма отчетности: конспект, тест, опрос на занятии. /Ср/	3	3	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3	Л1.1Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 11. Консультации							
11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	3	0,8	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ПКО-1 ИД-2.ПКО-1 ИД-3.ПКО-1 ИД-1.ПКО-2 ИД-2.ПКО-2 ИД-3.ПКО-2 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3		0	
Раздел 12. Промежуточная аттестация (экзамен)							
12.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	3	34,75	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ПКО-1 ИД-2.ПКО-1 ИД-3.ПКО-1 ИД-1.ПКО-2 ИД-2.ПКО-2 ИД-3.ПКО-2 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3		0	

12.2	Контроль СР /КСРАтт/	3	0,25	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ПКО-1 ИД-2.ПКО-1 ИД-3.ПКО-1 ИД-1.ПКО-2 ИД-2.ПКО-2 ИД-3.ПКО-2 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3		0	
12.3	Контактная работа /КонсЭк/	3	1	ИД-1.ОПК-2 ИД-2.ОПК-2 ИД-1.ПКО-1 ИД-2.ПКО-1 ИД-3.ПКО-1 ИД-1.ПКО-2 ИД-2.ПКО-2 ИД-3.ПКО-2 ИД-1.УК-2 ИД-2.УК-2 ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания.
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов к зачету, а также тестов, заданий, вопросов по темам и разделам, тем рефератов.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля

1. Верно ли утверждение: мотивация страхом ориентирована на малоквалифицированный персонал и характерна для примитивного управления.
 - a) верно
 - b) неверно
2. Верно ли утверждение: материальное стимулирование является единственным действенным средством мотивации персонала.
 - a) верно
 - b) неверно
3. Комплекс ценностей и убеждений, которые детерминируют нормы поведения сотрудников и характер жизнедеятельности организации – это ...
 - a) корпоративная культура
 - b) имидж
 - c) моральный кодекс
 - d) профессиональный кодекс
4. Конкурентные преимущества работников условно можно разделить на:
 - a) наследственные и приобретенные
 - b) первичные и вторичные
 - c) главные и второстепенные
 - d) прямые и косвенные

5. Сколько командных ролей выделяет исследователь в области управления персоналом М.Белбин?
- 3
 - 5
 - 7
 - 9
6. Доход организации в индустрии туризма напрямую зависит от:
- количества постоянных клиентов
 - территории охвата
 - количества конкурентов на рынке
 - уровня дохода клиентов
7. Модель управления качеством «TQM» основана на философии:
- «Думай о потребителе - прибыль придет сама»
 - «Продавец должен найти возможности заставить потребителя потратить как можно больше денег»
 - «Главное прибыль – качество второстепенно»
 - «Качество любой ценой»
8. Что является материальной составляющей туристского продукта?
- сфера
 - атмосфера
 - дружелюбие
 - питание
9. Что является не материальной составляющей туристского продукта?
- питание
 - гостиничные номера
 - мебель
 - дружелюбие
10. Качество обслуживания в туристических организациях зависит от умения персонала:
- распознать и оценить требования каждого клиента к оказываемому обслуживанию
 - оценить восприятие каждым клиентом предоставляемого ему обслуживания
 - оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания
 - все ответы верны
11. Наиболее важными качествами менеджера турфирмы являются:
- коммуникабельность,
 - ориентация на достижение результата
 - ответственность
 - аккуратность
 - все ответы верны

Примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 1

1. Что из перечисленных отображает все ресурсы, которые были выделены в прошлом или заняты на настоящее время на всем жизненном цикле услуг
- портфель услуг
 - каталог услуг
 - имидж
 - услуги в разработке
2. На сколько частей делится портфель услуг?
- 2
 - 3
 - 4
 - 5
3. Работа по продвижению услуг компании на рынке состоит: (2 ответа)
- формирование благоприятного имиджа фирмы
 - снижение себестоимости услуги
 - реклама и продвижение собственно туруслуги
 - привлечения посредников
4. Для формирования имиджа и деловой репутации фирмы необходимо:
- участие в международных выставках
 - участие в конференциях
 - участие в семинарах
 - все ответы верны
5. Основную ответственность за качество услуг и безопасность туриста во время поездки несет:

- a) турагент
 - b) туроператор
 - c) поставщик услуг
 - d) страховая компания
6. Фирма, организовавшая турпоездку, во время путешествия:
- a) предоставляет туриста самому себе
 - b) сопровождает его до конца поездки
 - c) поддерживает контакт с клиентом после поездки
 - d) нет правильного варианта
7. Претензии туриста к срокам и качеству услуг во время поездки фиксирует:
- a) представитель туроператора
 - b) представитель турагентства
 - c) представитель правоохранительных органов
 - d) менеджер гостиницы
8. Убытка нанесенные туристам по причине предоставления некачественных, либо несвоевременных услуг, возмещаются за счет:
- a) турагента
 - b) туроператора
 - c) производителя услуг
 - d) страховой компании
9. Целью контроля является
- a) проверка выполнения плана
 - b) сбор статистических сведений
 - c) усиление зависимости подчиненных
 - d) обеспечение руководства информацией для корректировки плана
 - e) сбор статистических сведений и проверка плана
10. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается ...
- a) большое число потребителей
 - b) превышение предложения над спросом
 - c) превышение спроса над предложением
 - d) все ответы верны
 - e) правильного ответа нет
11. Сущность контроля как функции менеджмента является...
- a) учет, количественная и престижная оценка результатов работы
 - b) определение целей и показателей эффективности деятельности
 - c) учет, качественная и финансовая оценка результатов работы
 - d) постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем обнаружения проблем
 - e) постоянный процесс согласования направлений деятельности подразделений организации
12. Основные функции управления
- a) планирование, контроль
 - b) планирование, организация, мотивация, контроль
 - c) организация, мотивация
 - d) организация, мотивация, контроль
 - e) планирование, контроль, премия

примерные тестовые вопросы по текущей аттестации 2

1. На выбор потребителя влияют:
- a) пожелания и интересы потребителя;
 - b) цена товара и уровень дохода;
 - c) пожелания и интересы потребителя; цена товара и уровень дохода.
 - d) пожелания и интересы производителя;
 - e) пожелания потребителя и производителя
2. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся...
- a) контроль
 - b) информирование
 - c) принятие решений
 - d) предоставление услуги
 - e) управление
3. В системе управления контроль выполняет функции ...
- a) административную
 - b) диагностическую
 - c) корректирующую
 - d) финансовую
 - e) управленческую
4. Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный – это:
- a) решение, основанное на суждении.
 - b) интуитивное решение.

- c) рациональное решение.
d) профессиональное решение.
e) все ответы верны.
5. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого труда, относятся ...
a) планирование, контроль
b) планирование, организация производства, реализация товаров
c) подготовка производства, оперативное управление, координация
d) распоряительство, организация, достижение цели.
e) управление, достижение цели, реализация товаров
6. К источникам информации о среде организации относятся:
a) личный опыт;
b) статистические данные и бухгалтерская отчетность;
c) нижестоящие менеджеры и работники фирмы;
d) общий стаж
e) все перечисленное верно.
7. Основные функции управления
a) планирование, контроль
b) планирование, организация, мотивация, контроль +
c) организация, мотивация
d) организация, мотивация, контроль
e) планирование, контроль, премия
8. К основным видам контроля по стадиям осуществления относятся...
a) предварительный
b) целенаправленный
c) финансовый
d) фактический
e) правильного ответа нет
9. Как называется вид деятельности, когда человек старается повторить ту деятельность, при которой была удовлетворена потребность?
a) результативность;
b) закон удовлетворения потребности;
c) закон повторения;
d) закон удовлетворения;
e) закон результата.
10. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители...
a) среднего уровня
b) низшего уровня
c) высшего, среднего и низшего уровня
d) высшего уровня
e) все ответы верны
11. Какие вы знаете основные факторы эффективности решения менеджера?
a) степень принятия решения людьми;
b) качество решения связанное;
c) количество решений;
d) содержание пунктов 1, 3;
e) содержание пунктов 1, 2.
12. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся...
a) контроль
b) информирование
c) принятие решений
d) предоставление услуги
e) управление
13. С помощью чего удовлетворяются потребности?
a) ценность;
b) достоинство;
c) результат;
d) мотив;
e) все вышеперечисленное.
14. Поведение, ориентированное на контроль – это
a) то, что хочет увидеть руководство при проверке деятельности подчиненных
b) ориентирование на заниженные цели
c) использование того, что контролеры не знают досконально деятельность подчиненных им сотрудников
d) ориентирование на завышенные цели
e) ориентирование на повышение прибыли
15. Какими по своей природе являются вторичные потребности?
a) генетическими;
b) врожденными;
c) физиологическими;

- d) психологическими;
 e) умственными
16. Как называется ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность?
 a) потребность;
 b) недостаточность;
 c) побуждение;
 d) неудовлетворенность;
 e) побуждаемость.
17. Определите главные роли менеджера:
 a) обеспечение и проектирование;
 b) разработка стратегии и представительская роль;
 c) информационная роль и руководство;
 d) ответственность, контроль и руководство;
 e) роль по принятию решения, информационная роль, роль руководителя.
18. С помощью чего удовлетворяются потребности?
 a) ценность;
 b) достоинство;
 c) результат;
 d) мотив;
 e) все вышеперечисленное.
19. Когда применяется процессный менеджмент?
 a) когда необходимость в принятии решений возникает в случайные моменты времени;
 b) для решения проблем, имеющих известный цикл;
 c) при решении крупных проблем, когда установить дату следующего решения по этой проблеме невозможно;
 d) при прогнозировании оценки направления и скорости изменения параметров объекта управления;
 e) при применении определенных управляющих воздействий
20. К мотивам трудовой деятельности не относятся мотивы...
 a) безопасности
 b) подчинения
 c) приобретения
 d) сопротивления
 e) все ответы верны
21. Определите набор способностей менеджера
 a) концептуальность, оперативность;
 b) способность к административным решениям и аналитичность;
 c) коммуникационность, коммуникабельность, обладание определенным уровнем знаний;
 d) содержание пунктов 1, 2, 3;
 e) содержание пунктов 2 и 3.
22. Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?
 А. Бар
 В. Кафе
 С. Ресторан
 Д. Закусочная
 Е. Ларек
23. Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?
 А. Организация питания
 В. Кулинарные цеха
 С. Складское помещение
 Д. Все ответы верны
 Е. Коридорные помещения
24. Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?
 А. Руководитель ПОП
 В. Директор ПОП
 С. Работники
 Д. Все ответы верны
 Е. Налоговая

Оценка по тесту выставляется пропорционально доле правильных ответов: 90-100% - оценка «отлично» 80-89% - оценка «хорошо» 70-79% - оценка «удовлетворительно» Менее 70% правильных ответов – оценка «неудовлетворительно»

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Сущность менеджмента организации сферы гостеприимства и общественного питания и его значение в российском обществе.
2. Анализ современных подходов в управлении туристской организацией (гостиницей, предприятием сервиса).
3. Значимость планирования как функции менеджмента на организации сферы гостеприимства и общественного питания.
4. Контроль в системе управления .

5. Особенности туризма как объекта управления.
6. Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания как вид деятельности.
7. Специализация и разделение труда организации сферы гостеприимства и общественного питания.
8. Система и структура управления организации сферы гостеприимства и общественного питания в России.
9. Прогноз и планирование работы в сфере организации сферы гостеприимства и общественного питания.
10. Стратегическое планирование работы .
11. Бизнес-планирование в организации сферы гостеприимства и общественного питания
12. Принципы менеджмента.
13. Стиль и методы управления предприятием.
14. Организация работы организации сферы гостеприимства и общественного питания
15. Проектирование организационной структуры организации сферы гостеприимства и общественного питания.
16. Разработка и принятие управленческих решений
17. Управление персоналом организации сферы гостеприимства и общественного питания
18. Искусство делового общения и его значение в сфере туризма.
19. Организация и проведение делового совещания.
20. Управление конфликтами в организации сферы гостеприимства и общественного питания
21. Эффективность менеджмента.
22. Теории лидерства и управление
23. Теории мотиваций и их использование в управлении сотрудниками (гостиницы, ресторана).
24. Противоречия между экономической эффективностью и социальной ответственностью.
25. Формальная и неформальная организация внутренней среды
26. Система вознаграждения в турфирме как элемент повышения производительности.
27. Миссия организации сферы гостеприимства и общественного питания
28. Информационное обеспечение менеджмента в организации сферы гостеприимства и общественного питания
29. Самоменеджмент в туристской индустрии - сущность, особенности
30. Особенности методов коллективного решения проблем в сфере туризма.
31. Управление организационными изменениями в современной турфирме.
32. Взаимосвязь основных функций менеджмента
33. Лидерство и стили управления руководителя
34. Факторы повышения эффективности управления в организации сферы гостеприимства и общественного питания
35. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в сфере туризма.
36. Содержание и особенности управленческого труда в организации сферы гостеприимства и общественного питания
37. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления
38. Формирование стратегии гостиничного комплекса (туристского предприятия) в современных условиях.
39. Анализ условий и предпосылок возникновения менеджмента туризма.
40. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
41. Влияние политики на развитие организации сферы гостеприимства и общественного питания
42. Анализ внутренней среды туристской фирмы.
43. Характеристика внешней среды туристской фирмы.
44. Технология разработки имиджевой компании в организации сферы гостеприимства и общественного питания

Критерии оценки:

– «Зачтено», повышенный уровень: работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема реферата, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению.

«Зачтено», пороговый уровень: основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем реферата выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении.

«Не зачтено», уровень не сформирован: тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы, работа списана; реферат студентом не представлен.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

- 1) Особенности современного менеджмента в сфере сферы гостеприимства и общественного питания
- 2) Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями.
- 3) Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, процесс управления, уровни управления.
- 4) Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров.
- 5) Эволюция менеджмента. Школы менеджмента, их содержание и отличительные особенности.
- 6) Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности.
- 7) Системный подход в управлении: его содержание и значение для организации.
- 8) Понятие и признаки организации как группы лиц; как процесса; как состояния упорядоченности

разрозненных элементов.

- 9) Внутренняя среда туристской организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди.
- 10) Внешняя среда туристской организации: факторы прямого и косвенного воздействия.
- 11) Внешняя среда туристской организации: её виды и характеристики.
- 12) Необходимость исследования внешней и внутренней среды для построения модели управления турфирмой
- 13) Сущность и классификация функций менеджмента в туристской организации.
- 14) Понятие и классификация методов менеджмента, применяемых в сфере сферы гостеприимства и общественного питания.
- 15) Функции и методы менеджмента в сфере сферы гостеприимства и общественного питания
- 16) Сущность, виды, методы планирования.
- 17) Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям.
- 18) Понятие цели. Классификация целей туристского предприятия.
- 19) Понятие миссии. Дерево целей туристского предприятия.
- 20) Понятие и этапы стратегического планирования. Миссия.
- 21) Сущность SWOT-анализа. Матрица БКГ.
- 22) Тактическое планирование. Связь тактики со стратегией.
- 23) Жизненный цикл организации: понятие, этапы.
- 24) Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления.
- 25) Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, проблемы.
- 26) Современные подходы к формированию организационной структуры: механистический и органический.
- 27) Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления туристским предприятием.
- 28) Особенности и характеристика современных организационных структур.
- 29) Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении сферы гостеприимства и общественного питания
- 30) Характеристика содержательных теорий мотивации.
- 31) Характеристика процессуальных теорий мотивации.
- 32) Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием.
- 33) Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.
- 34) Классификация коммуникаций. Виды коммуникаций в сфере гостеприимства и общественного питания
- 35) Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в сфере гостеприимства и общественного питания.
- 36) Понятие и виды контроля. Требования к системе контроля.
- 37) Этапы организации процесса контроля в сфере гостеприимства и общественного питания
- 38) Виды и особенности организации контроля на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
- 39) Понятие и типология конфликтных ситуаций.
- 40) Характеристика последствий и методов разрешения конфликтов в организации.
- 41) Понятие и виды имиджа. Формирование имиджа делового человека.
- 42) Основы лидерства: природа, понятие, стили лидерства.

Экзамен

- Отлично: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы в полном объеме, самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все заданные вопросы, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: четко формирует ответы, увязывает теоретические аспекты предмета с практическими примерами. Верно решает задачи.
- хорошо: выставляется студенту, если студент владеет знаниями по вопросам темы почти в полном объеме (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных вопросах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы темы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; верно решает задачу.
- удовлетворительно: выставляется студенту, если студент владеет основным объемом знаний по вопросам темы; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент допускает ошибки в методике решения задачи.
- неудовлетворительно: выставляется студенту, если студент не освоил обязательного минимума знаний по вопросам темы, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя, задача не решена.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Шабашова Л.А.	Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие	Симферополь: Университет экономики и управления, 2018	http://www.iprbookshop.ru/86406.html

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.2	Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В., Маевский Д.П.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса; Омский государственный технический университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/26711.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Зайцева Н.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов	Москва: Академия, 2008	
Л2.2	Саак А.Э., Пшеничных Ю.А.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие	Санкт-Петербург: Питер, 2008	

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	MS WINDOWS
6.3.1.3	NVDA
6.3.1.4	Яндекс.Браузер
6.3.1.5	LibreOffice
6.3.1.6	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.2	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	деловая игра	
	дискуссия	
	презентация	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
134 А1	Центр стратегических исследований (лаборатория). Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Ученическая доска, интерактивная доска, проектор, ноутбук

317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплин (модулей)

Лекции, с одной стороны – это одна из основных форм учебных занятий в высших учебных заведениях, представляющая собой систематическое, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела конкретной науки или учебной дисциплины, с другой – это особая форма самостоятельной работы с учебным материалом. Лекция не заменяет собой книгу, она только подталкивает к ней, раскрывая тему, проблему, выделяя главное, существенное, на что следует обратить внимание, указывает пути, которым нужно следовать, добиваясь глубокого понимания поставленной проблемы, а не общей картины.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и собственно конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Лекция в университете рассчитана на подготовленную аудиторию. Преподаватель излагает любой вопрос, ориентируясь на те знания, которые должны быть у студентов, усвоивших материал всех предыдущих лекций. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции, поддерживать непрерывное внимание к выступающему.

Однако, одного слушания недостаточно. Необходимо фиксировать, записывать тот поток информации, который сообщается во время лекции – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции. Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывает необходимость привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Также важно полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

Семинарские (практические) занятия Самостоятельная работа студентов по подготовке к семинарскому (практическому) занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару (практическому занятию), рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском (практическом) занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинарском (практическом) занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Объем самостоятельной работы определяется учебным планом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), рабочей программой дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа организуется и проводится с целью формирования компетенций, понимаемых как способность применять знания, умения и личностные качества для успешной практической деятельности, в том числе:

- формирования умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- качественного освоения и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей;
- формирования умения применять полученные знания на практике (в профессиональной деятельности) и закрепления практических умений обучающихся;
- развития познавательных способностей, формирования самостоятельности мышления обучающихся;
- совершенствования речевых способностей обучающихся;
- формирования необходимого уровня мотивации обучающихся к систематической работе для получения знаний, умений и владений в период учебного семестра, активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования способностей к саморазвитию (самопознанию, самоопределению, самообразованию, самосовершенствованию, самореализации и саморегуляции);
- развития научно-исследовательских навыков;
- развития навыков межличностных отношений.

К самостоятельной работе по дисциплине (модулю) относятся: проработка теоретического материала дисциплины (модуля); подготовка к семинарским и практическим занятиям, в т.ч. подготовка к текущему контролю успеваемости обучающихся (текущая аттестация); подготовка к лабораторным работам; подготовка к промежуточной аттестации (зачётам, экзаменам).

Виды, формы и объемы самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины (модуля) определяются:

- содержанием компетенций, формируемых дисциплиной (модулем);
- спецификой дисциплины (модуля), применяемыми образовательными технологиями;
- трудоемкостью СР, предусмотренной учебным планом;
- уровнем высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура), на котором реализуется ОПОП;
- степенью подготовленности обучающихся.