

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и сервиса

Кафедра маркетинга, сервиса и туризма

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по изучению дисциплины

«Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства»

для студентов всех форм обучения

направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело

программа магистратуры Гостиничная деятельность

Майкоп, 2020 г.

УДК 338.483.13(07)
ББК65.43
М 54

Печатается по решению НМС направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель: преподаватель Авдиенко И.М.

Рецензент: доцент, канд. экон. наук Кумпилова А.Р.

Методические указания по изучению дисциплины «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства» для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность – Составитель: Авдиенко И.М. – Майкоп, ФГБОУ ВО «МГТУ», 2020. – 40с.

Методические указания составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело и учебным планом ФГБОУ ВО «МГТУ».

Издание включает перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, данные о трудоемкости дисциплины, краткое содержание разделов курса, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, информацию об учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины, методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи учебной дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины	6
5. Структура и содержание дисциплины	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	20
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	21
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	35
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	37
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	39
11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	39

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цели изучения дисциплины – являются изучение основных понятий и категорий менеджмента, приобретение практических навыков управленческой деятельности, выработка компетенций, необходимых для осуществления управленческой деятельности в индустрии гостеприимства.

Задачи изучения дисциплины:

- систематизация и углубление базовых знаний о современных методах и основных типах менеджмента; зарубежном опыте и особенности управления в России;
- формирование представлений об организационных структурах управления предприятиями индустрии гостеприимства, организации взаимодействия;
- повышение уровня практического владения навыками формирования человеческого потенциала, теории мотивации, системы мотивации персонала в организациях индустрии гостеприимства;
- систематизация и углубление базовых знаний о внешней и внутренней среде организации, основных факторах, особенностях в индустрии гостеприимства;
- овладение компетенциями в области гостиничного дела, освоение дисциплины является ключевым положением для получения совокупности знаний о способах оценки производственно-экономического потенциала предприятия, особенностях организационной структуры предприятий индустрии гостеприимства, путях достижения высокой эффективности воспроизводственного цикла.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки

Учебная дисциплина «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина является предшествующей для таких дисциплин как «Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания», «Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства», «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства», «Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания», «Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме», «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания» и др.

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

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

Индикаторы достижения компетенции:

УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели;

УК-3.2. Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений;

УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе

учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.

ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Индикаторы достижения компетенции:

ПКУВ-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха;

ПКУВ-1.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКУВ-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства;

ПКУВ-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства.

ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства

Индикаторы достижения компетенций:

ПКУВ-2.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства

ПКУВ-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства

ПКУВ-2.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- типы и основания власти и лидерства в гостиницах, стили руководства (УК-3);
- основы управления персоналом гостиничных предприятий (УК-3);
- источники и перечень нормативно-правовых актов в гостиничной сфере, в том числе по управлению гостиничным предприятием (УК-3);
- структуру и основные требования внутрифирменных стандартов гостиничного обслуживания (УК-3, ПКУВ-1);

уметь:

- организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиничных предприятий (ПКУВ-1, ПКУВ-2);
- организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные отношения с учетом социально-культурных особенностей общения (УК-3, ПКУВ-1);
- правильно интерпретировать правовую информацию в аспекте управления гостиничным предприятием (ПКУВ-1, ПКУВ-2);
- осуществлять поиск правовой информации по управлению гостиничным предприятием (ПКУВ-2);
- разрабатывать внутрифирменные стандарты на основе исследования прогрессивного опыта, конъюнктуры рынка и потребностей целевых сегментов (УК-3, ПКУВ-1);
- анализировать конъюнктуру гостиничного рынка, а также потребности целевых сегментов потребителей (ПКУВ-2);

владеть:

- основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере (УК-3, ПКУВ-1);

- навыками группового взаимодействия и общения (ПКУВ-1);
- технологиями поиска и обработки правовой информации по управлению гостиничным предприятием (ПКУВ-2);
- технологиями разработки и принятия внутрифирменных стандартов (УК-3, ПКУВ-1);
- методами разработки программ развития гостиничных предприятий (ПКУВ-2).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестр
		1
Аудиторные занятия (всего)	39,35/1,093	39,35/1,093
В том числе:		
Лекции (Л)	13/0,361	13/0,361
Практические занятия (ПЗ)	26/0,722	26/0,722
Лабораторные работы (ЛР)		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01	0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	69/1,917	69/1,917
В том числе:		
Расчетно-графические работы		
Реферат	36/1	36/1
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СР)</i>		
1. Составление плана-конспекта	10/0,277	10/0,277
2. Подготовка ответов на вопросы	13/0,361	13/0,361
3. Решение тестовых заданий	10/0,277	10/0,277
Курсовой проект (работа)	-	-
Контроль (всего)	35,65/0,990	35,65/0,990
Форма промежуточной аттестации: экзамен		
Общая трудоемкость (часы/з.е.)	144/4	144/4

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестр
		3
Аудиторные занятия (всего)	18,35/0,51	18,35/0,51
В том числе:		
Лекции (Л)	8/0,222	8/0,222
Практические занятия (ПЗ)	10/0,278	10/0,278
Лабораторные работы (ЛР)		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01	0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	117/3,25	117/3,25
В том числе:		

Расчетно-графические работы		
Реферат	36/1	36/1
Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СР)		
1. Составление плана-конспекта	27/0,75	27/0,75
2. Подготовка ответов на вопросы	27/0,75	27/0,75
3. Решение тестовых заданий	27/0,75	27/0,75
Курсовой проект (работа)	-	-
Контроль (всего)	8,65/0,240	8,65/0,240
Форма промежуточной аттестации: экзамен		
Общая трудоемкость (часы/з.е.)	144/4,000	144/4,000

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ/С	Лаб.	КРАТ	СРП	Контроль	
1 семестр									
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.	1-2	2	4				8	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
2.	Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.	3-4	2	4				10	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.	5-6	2	2				10	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	7-8	2	4				8	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на	9-10	2	4				10	Составление плана-конспекта

	гостиничном предприятии.								Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
6.	Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства.	11-12	2	4				10	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий.	13	1	4		0,35		13	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
	Промежуточная аттестация						35,65		Экзамен
	ВСЕГО:		13	26		0,35		35,65	69

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)						
		Л	ПЗ/С	Лаб.	КРАТ	СРП	Контроль	СР
3 семестр								
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.	2	2					16
2.	Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.	2	2					16
3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.	2	2					16
4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.		2					16
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии.	2	2					16
6.	Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства.							16
7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий.							21
	Промежуточная аттестация	-	-		0,35		8,65	
	ВСЕГО:	8	10		0,35		8,65	117

5.3. Содержание разделов дисциплины «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства», образовательные технологии (ОФО, ЗФО)

Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.	2/0,05	2/0,05	<p>Менеджмент как особый тип социального управления. Существующие подходы к определению понятия менеджмент. Менеджмент как социальная функция. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Менеджмент как искусство управления. Менеджмент как интеграционный процесс. Менеджмент как особый социальный (профессиональный) слой. Особенности труда менеджера гостиничного предприятия. Менеджмент как экономическое отношение. Подходы к менеджменту как процессу и механизму управления. Процессный, системный, ситуационный подходы. Концепция менеджмента как экономического отношения. Экономические интересы, стимулирование и мотивация в системе менеджмента. Формирование школы научного менеджмента и классической административной школы управления. Ф.У. Тейлор и его принципы научной организации труда. Вклад Фрэнка и Лилиан Гилбрет, Г.Гантта, Г. Эмерсона, Г. Форда. Развитие социально-</p>	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2	<p>Знать: типы и основания власти и лидерства в гостиницах, стили руководства. Уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиничных предприятий. Владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.</p>	Лекция

				<p>психологического направления менеджмента. Школа человеческих отношений и ее основные концепции. Вклад Г. Мюнстенберга, М.П.Фолетт и Э. Мэйо, А. Маслоу и его иерархия потребностей индивида. Школа поведенческих наук (бихевиористское направление): К. Арджирис, Р. Лайкерт, Д. Макгрегор, Ф. Герцберг. Школа науки управления (количественного подхода). Применение экономико-математических методов. Интегративные концепции управления (П. Дракер, У. Эдвардс Деминг, Т. Питерс и Р. Уотерман, У. Оучи, С. Кови, М. Хаммер, Дж. Чэмпи). История развития отечественной науки и практики гостиничного менеджмента. Современная система взглядов на гостиничный менеджмент. Инфраструктура современного гостиничного менеджмента. Развитие всеобщей системы отношений менеджмента.</p>			
2.	<p>Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных</p>	2/0,05	2/0,05	<p>Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной</p>	<p>УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2</p>	<p>Знать: источники и перечень нормативно-правовых актов в гостиничной сфере, в том числе по управлению гостиничным предприятием. Уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные отношения с учетом социально-культурных особенностей</p>	<p>Лекция</p>

	предприятиях.		<p>деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, действующих на международном уровне. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации</p>		<p>общения; разрабатывать внутрифирменные стандарты на основе исследования прогрессивного опыта, конъюнктуры рынка и потребностей целевых сегментов. Владеть: навыками группового взаимодействия и общения.</p>	
--	---------------	--	--	--	--	--

			<p>для достижения целей гостиницы. Процесс коммуникации, его элементы и этапы. Модель коммуникационного процесса. Обратная связь и помехи. Классификация видов организационной коммуникации. Коммуникация гостиницы с внешней средой. Коммуникация внутри гостиницы: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнитель-исполнитель). Формальная и неформальная коммуникация. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации. Препятствия эффективному обмену информацией в гостиницах: коммуникационные барьеры. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничной сфере. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс. Модель этапов управленческого решения. Типология управленческих решений. Технология менеджмента как механизм принятия и реализации управленческих решений в гостиничной сфере. Иерархия и горизонтальная координация в принятии решений. Централизация и децентрализация в принятии решений. Индивидуальное и коллективное принятие решений.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.	2/0,05	2/0,05	<p>Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Конкретные функции управления гостиничной индустрией. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Способ координации. Взаимосвязь координации и стимулирования. Координация как согласование экономических интересов. Механизм менеджмента. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Сущность стратегии. Этапы процесса стратегического планирования: анализ важнейших тенденций внешней среды, установление миссии и целей гостиницы, анализ факторов внешней среды, управленческое обследование внутренней среды гостиницы, изучение и оценка стратегических альтернатив, выбор стратегии, ее реализация, контроль и оценка. Текущее планирование и контроль. Понятия тактики. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и</p>	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2	<p>Знать: структуру и основные требования внутрифирменных стандартов гостиничного обслуживания.</p> <p>Уметь: правильно интерпретировать правовую информацию в аспекте управления гостиничным предприятием.</p> <p>Владеть: технологиями разработки и принятия внутрифирменных стандартов.</p>	Лекция
----	--	--------	--------	--	--------------------------	---	--------

			<p>оперативные планы, бюджет). Организация как общая функция гостиничного менеджмента. Организационные отношения. Делегирование ответственности и полномочий. Концепция делегирования полномочий. Эффективное распределение полномочий. Эффективная организация трудового процесса руководителя гостиницы как необходимое условие эффективности организационных отношений. Организация личной работы менеджера гостиничного предприятия. Принципы и правила планирования рабочего времени, распорядка дня. Организация и реализация трудового процесса менеджера, рациональное распределение времени и усилий. Эффективное и неэффективное делегирование.</p>			
4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	2/0,05	<p>Взаимодействие индивидов в гостинице. Деловой аспект и личностный аспект социального взаимодействия. Индивидуальные характеристики личности и факторы, их формирующие. Понятие групповой динамики. Понятие малой группы в гостинице. Формальные и неформальные группы, их отличительные характеристики. Основные типы и характеристики формальных групп. Взаимосвязь эффективности управления группой с</p>	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2	<p>Знать: основы управления персоналом гостиничных предприятий. Уметь: осуществлять поиск правовой информации по управлению гостиничным предприятием. Владеть: методами разработки программ развития гостиничных предприятий.</p>	Лекция

				<p>социальными отношениями в ней. Неформальные группы в гостинице, их возникновение и формирование. Различие в механизме образования формальных и неформальных групп. Основные причины вступления людей в неформальные группы: чувство принадлежности, взаимопомощь, взаимозащита, общение и симпатия. Негативный и позитивный потенциал неформальных групп. Управленческое общение: сущность, функции, законы. Приемы и принципы личностного воздействия руководителя на членов коллектива. Имидж руководителя. Основные виды коммуникативной деятельности руководителя гостиницы. Деловые выступления (подготовка, приемы удержания внимания, логика построения, эффективность языка и жестов). Деловые беседы (система подготовки, структура и содержание, искусство аргументирования). Особенности деловой беседы по телефону. Правила подготовки и проведения переговоров. Деловые совещания: технология подготовки и проведения.</p>			
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии.	2/0,05	2/0,05	<p>Власть в управлении: влияние, сила, зависимость, авторитет. Должностная и личностная власть в гостиничной сфере. Власть как право, возможность и способность влиять на поведение людей. Формы управленческой власти. Система управленческой</p>	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2	<p>Знать: структуру и основные требования внутрифирменных стандартов гостиничного обслуживания. Уметь: разрабатывать внутрифирменные стандарты на основе исследования</p>	Лекция

			<p>власти: основы, основания, источники, средства. Природа и сущность лидерства. Лидерство как особая форма управленческой власти и особый тип отношений менеджмента. Лидер в сопоставлении с менеджером гостиничного предприятия. Подходы к определению факторов эффективного лидерства: личностный, поведенческий, системно-ситуационный.</p> <p>Традиционные концепции лидерских качеств. Поведенческий подход к лидерству. Понятие стиля руководства. Системно-ситуационный подход к эффективному руководству (лидерству). Интегративный подход как решение проблемы эффективного лидерства.</p>		<p>прогрессивного опыта, конъюнктуры рынка и потребностей целевых сегментов.</p> <p>Владеть: технологиями разработки и принятия внутрифирменных стандартов.</p>	
6.	<p>Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства.</p>	2/0,05	<p>Понятие конфликта. Особенности конфликтов в гостиничной сфере. Типология социальных конфликтов: по содержанию, по уровню участвующих субъектов, по степени проявления, по последствиям. Конфликтная ситуация. Управление конфликтной ситуацией. Структурно-организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов. Межсубъектные способы разрешения конфликтов. Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ выигрыш-выигрыш, Win/Win). Модель управления конфликтной ситуацией. Управление</p>	<p>УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2</p>	<p>Знать: основы управления персоналом гостиничных предприятий.</p> <p>Уметь: разрабатывать внутрифирменные стандарты на основе исследования прогрессивного опыта, конъюнктуры рынка и потребностей целевых сегментов.</p> <p>Владеть: навыками группового взаимодействия и общения.</p>	Лекция

			<p>стрессом. Понятие и природа стресса. Причины стресса в гостиничной сфере: производственные и бытовые. Способы и методы управления стрессом. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиничного предприятия. Организационная культура на предприятиях гостиничной индустрии. Содержание и структура организационной культуры. Оргкультура как знаково-символическая система. Взаимосвязь оргкультуры с ее материальным основанием. Оргкультура как инструмент управления организационным поведением. Основные функции организационной культуры. Компоненты оргкультуры как инструмента управления. Оргкультура и лидерство. Национальное в организационной культуре. Проблемы становления новой организационной культуры в гостиничной отрасли России.</p>			
7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий.	1/0,03	<p>Управление персоналом гостиницы. Необходимость управления трудовыми ресурсами с позиций объективных потребностей развития гостиничного предприятия. Эволюция функции управления персоналом в XX веке. Модели управления персоналом. Человек и хозяйственная система: эволюция типа взаимодействия. Содержание</p>	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2	<p>Знать: основы управления персоналом гостиничных предприятий. Уметь: осуществлять поиск правовой информации по управлению гостиничным предприятием. Владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в</p>	Лекция

				<p>управления персоналом на современном этапе развития гостиничного хозяйства. Система управления персоналом, ее подсистемы. Целостный подход к управлению персоналом. Формирование персонала. Планирование потребности в трудовых ресурсах и разработка программы ее удовлетворения. Основные методы подбора и отбора требуемых кадров на гостиничное предприятие. Управление развитием потенциала трудовых ресурсов и повышением его производительности. Организация профессиональной ориентации и социальной адаптации в трудовом коллективе. Организация подготовки и переподготовки кадров как важное условие развития качества трудовых ресурсов гостиничного предприятия. Подготовка руководящих кадров к продвижению на службе. Современные подходы к стимулированию и мотивации труда в гостиницах.</p>		<p>профессиональной сфере.</p>	
	Итого	13/0,36	8/0,22				

5.4. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1 семестр ОФО/ 3 семестр ЗФО				
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.	Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.	4/0,11	2/0,05
2.	Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.	Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.	4/0,11	2/0,05
3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.	Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.	2/0,05	2/0,05
4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	4/0,11	2/0,05
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии.	Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии.	4/0,11	2/0,05
6.	Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства.	Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства.	4/0,11	
7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий.	Управление персоналом гостиничных предприятий.	4/0,11	-
	Итого		26/0,72	10/0,28

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрены.

5.7. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на	1-2 неделя	8/0,22	16/0,44

		вопросы			
2.	Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	3-4 неделя	10/0,28	16/0,44
3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	5-6 неделя	10/0,28	16/0,44
4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	7-8 неделя	8/0,22	16/0,44
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	9-10 неделя	10/0,28	16/0,44
6.	Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	11-12 неделя	10/0,28	16/0,44
7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	13 неделя	13/0,36	21/0,58
	ИТОГО			69/1,92	117/3,25

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Литература для самостоятельной работы

1. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: Инфра-М, 2019. - 400 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1023717>

2. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Дмитриева и др.; под ред. Н.А. Зайцевой. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 352 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1074809>

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник / С. Медлик, Х. Инграм. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 240 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

4. Румянцева, З. П. Общее управление организацией. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник / З.П. Румянцева. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/492741>

5. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2013. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/406086>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства»

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

7.1.1. Для очной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин и практик формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	Ознакомительная практика
2	Организационно-управленческая практика
3	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	
1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
2	Организационно-управленческая практика
3	Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
3	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	

1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
2	Организационно-управленческая практика
3	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.1.2. Для заочной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин и практик формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	Ознакомительная практика
1	Организационно-управленческая практика
2	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
2	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
2	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	
1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
2	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
1	Организационно-управленческая практика

2	Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	
1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	Организационно-управленческая практика
2	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
2	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	Антикризисное управление гостиничного предприятия
2	Управление доходами в гостиничном бизнесе
2	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p>УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели Индикаторы достижения компетенции: УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.2. Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений; УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.</p>					
<p>Знать: принципы выработки стратегии командной работы, организации отбора членов команды, организации работы членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений для достижения поставленной цели; способы разрешения конфликтов и противоречий при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, экзамен
<p>Уметь: организовывать, мотивировать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию, создавать рабочую атмосферу для достижения поставленной цели.</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<p>Владеть: способностью к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели.</p>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<p>ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Индикаторы достижения компетенции: ПКУВ-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного</p>					

питания, выявляет факторы успеха;
 ПКУВ-1.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;
 ПКУВ-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства;
 ПКУВ-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства.

<p>Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; теоретические основы бизнес-планирования, контроля и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения.</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	
<p>Уметь: проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия; планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения.</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	<p>Конспект, экзамен</p>
<p>Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей; навыками прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия, оценки полученных результатов.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства

Индикаторы достижения компетенции:

ПКУВ-2.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства;

ПКУВ-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства;

ПКУВ-2.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.

<p>Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений, принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Конспект, экзамен</p>
<p>Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства, оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений.</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	
<p>Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Тестовое задание

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

- а) планирование;
- б) прогнозирование;
- в) мотивация;
- г) составление отчетов;
- д) организация.

2. Управленческий персонал включает:

- а) вспомогательных рабочих;
- б) сезонных рабочих;
- в) младший обслуживающий персонал;
- г) руководителей, специалистов;
- д) основных рабочих.

3. Японскому менеджменту персонала не относится:

- а) пожизненный наем на работу;
- б) принципы старшинства при оплате и назначении;
- в) коллективная ответственность;
- г) неформальный контроль;
- д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

4. С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?

- а) «Экономика труда»;
- б) «Транспортные системы»;
- в) «Психология»;
- г) «Физиология труда»;
- д) «Социология труда».

5. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для занимания определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

6. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:

- а) на разработку новых видов продукции;
- б) на определение стратегического курса развития предприятия;
- в) на создание дополнительных рабочих мест;
- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

7. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а) вкладывание средств в производство;
- б) вкладывание средств в новые технологии;
- в) расходы на повышение квалификации персонала;
- г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.
- д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

8. Человеческий капитал - это:

- а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
- б) вкладывание средств в средства производства;
- в) нематериальные активы предприятия.
- г) материальные активы предприятия;
- д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

9. Функции управления персоналом представляют собой:

- а) комплекс направлений и подходов работы с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
- б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
- в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. Потенциал специалиста – это:

- а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б) здоровье человека;
- в) способность адаптироваться к новым условиям;
- г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д) способность человека производить продукцию

11. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- в) освобождение рабочего;
- г) понижение рабочего в должности;
- д) повышение рабочего в должности.

12. Профессиограмма - это:

- а) перечень прав и обязанностей работников;
- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;

д) перечень всех профессий.

13. Какой раздел не содержит должностная инструкция?

- а) «Общие положения»;
- б) «Основные задачи»;
- в) «Должностные обязанности»;
- г) «Управленческие полномочия»;
- д) «Выводы».

14. Интеллектуальные конфликты основаны:

- а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;
- б) на столкновении вооруженных групп людей;
- в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;
- г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;
- д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

15. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновение интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

16. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- а) начало;
- б) развитие;
- в) кульминация;
- г) окончание;
- д) послеконфликтный синдром как психологический опыт.

17. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

- а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;
- б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;
- в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;
- г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;
- д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

18. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

- а) приспособление, уступчивость;
- б) уклонение;
- в) противоборство, конкуренция;

- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

19. Комплексная оценка работы - это:

- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;
- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

20. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

- а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
- д) существует централизация управления организацией.

Темы рефератов

Тема 1. Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.

- 1) Особенности предоставления услуг размещения сетевыми гостиничными предприятиями.
- 2) Особенности законодательства в сфере предоставления услуг малыми гостиничными предприятиями.
- 3) Особенности предоставления услуг гостиничными предприятиями на территории РФ.
- 4) Особенности предоставления услуг гостиничными предприятиями за рубежом.
- 5) Специфические функции современных гостиничных предприятий.

Тема 2. Организационная структура гостиничных предприятий.

- 1) Особенности организационной структуры Предприятий гостиничной индустрии.
- 2) Модели и специфические особенности организационных структур предприятий гостиничной индустрии.
- 3) Комбинированные структуры управления.
- 4) Модели управления гостиничными предприятиями на территории РФ.
- 5) Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия.

Тема 3. Классификация организационных структур управления.

- 1) Виды структурных подразделений гостиничного предприятия.
- 2) Способы классификации функциональных подразделений.
- 3) Классификация подразделений по административным зонам.
- 4) Особенности классификации функциональных подразделений гостиничных

предприятий.

5) Принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий.

Тема 4. Основные гостиничные службы Front of the House.

- 1) Особенности и функции службы управления номерным фондом.
- 2) Особенности и функции службы приема и размещения.
- 3) Структура службы управления номерным фондом.
- 4) Автоматизированные системы управления номерным фондом. Служба бронирования.
- 5) Особенности регистрации иностранных граждан.

Тема 5. Основные гостиничные службы Front of the House.

- 1) Особенности учета гостиничных операций.
- 2) Особенности учета операций общественного питания.
- 3) Особенности функционирования отдела ресторанного обслуживания.
- 4) Особенности функционирования отдела банкетного обслуживания. Отдел барного обслуживания.
- 5) Особенности функционирования службы обслуживания на этажах (Room-service).

Тема 6. Основные гостиничные службы Heart of the House.

- 1) Особенности организационной структуры кадровой службы.
- 2) Система работы с персоналом и управления им на предприятиях индустрии гостеприимства.
- 3) Современные стратегии управления персоналом на предприятиях гостиничной индустрии.
- 4) Договорные отношения с контрагентами предприятий гостиничной индустрии.
- 5) Анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиничных служб.

Тема 7. Основные гостиничные службы Heart of the House.

- 1) Структура и функции Инженерно-техническая служба (электрооборудование, водопровод, канализация, сантехнические установки, отопление, вентиляция, кондиционирование, холодильные установки, лифтовое хозяйство).
- 2) Управление системами технического обслуживания и оборудования: проектирование, монтаж, эксплуатация, ремонт, профилактические работы, демонтаж.
- 3) Отдел режима и охраны (охрана территории, номеров, зданий). Группа инженерно-технической защиты (специальные устройства).
- 4) Технический персонал гостиницы: особенности подбора персонала и основные функции.

Вопросы к экзамену

1. Менеджмент как особый тип социального управления.
2. Существующие подходы к определению понятия менеджмент.
3. Менеджмент как социальная функция.
4. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина.
5. Менеджмент как искусство управления.
6. Менеджмент как интеграционный процесс.
7. Менеджмент как особый социальный (профессиональный) слой.
8. Особенности труда менеджера гостиничного предприятия.

9. Менеджмент как экономическое отношение.
10. Подходы к менеджменту как процессу и механизму управления.
11. Процессный, системный, ситуационный подходы.
12. Концепция менеджмента как экономического отношения.
13. Экономические интересы, стимулирование и мотивация в системе менеджмента. Формирование школы научного менеджмента и классической административной школы управления. Ф.У. Тейлор и его принципы научной организации труда. Вклад Фрэнка и Лилиан Гилбрет, Г.Гантта, Г. Эмерсона, Г. Форда.
14. Развитие социально-психологического направления менеджмента.
15. Школа человеческих отношений и ее основные концепции. Вклад Г. Мюнстенберга, М.П.Фолетт и Э. Мэйо, А. Маслоу и его иерархия потребностей индивида.
16. Школа поведенческих наук (бихевиористское направление): К. Арджирис, Р. Лайкерг, Д. Макгрегор, Ф. Герцберг.
17. Школа науки управления (количественного подхода).
18. Применение экономико-математических методов. Интегративные концепции управления (П. Дракер, У. Эдвардс Деминг, Т. Питерс и Р. Уотерман, У. Оучи, С. Кови, М. Хаммер, Дж. Чэмпи).
19. История развития отечественной науки и практики гостиничного менеджмента.
20. Современная система взглядов на гостиничный менеджмент.
21. Инфраструктура современного гостиничного менеджмента.
22. Развитие всеобщей системы отношений менеджмента.
23. Основные характеристики гостиницы.
24. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура.
25. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников.
26. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями.
27. Задачи и специализация.
28. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами.
29. Человеческая переменная гостиницы.
30. Модели взаимодействия человека и гостиницы.
31. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп.
32. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы.
33. Подходы к трактовке оргкультуры.
34. Понятие внешней среды гостиницы.
35. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов.
36. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы.
37. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы.
38. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, действующих на международном уровне.
39. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации для достижения целей гостиницы.
40. Процесс коммуникации, его элементы и этапы.
41. Модель коммуникационного процесса.
42. Обратная связь и помехи.

43. Классификация видов организационной коммуникации.
44. Коммуникация гостиницы с внешней средой.
45. Коммуникация внутри гостиницы: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнитель-исполнитель).
46. Формальная и неформальная коммуникация.
47. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации.
48. Препятствия эффективному обмену информацией в гостиницах: коммуникационные барьеры.
49. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничной сфере.
50. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс.
51. Модель этапов управленческого решения.
52. Типология управленческих решений.
53. Технология менеджмента как механизм принятия и реализации управленческих решений в гостиничной сфере.
54. Иерархия и горизонтальная координация в принятии решений.
55. Централизация и децентрализация в принятии решений.
56. Индивидуальное и коллективное принятие решений.
57. Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента.
58. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль).
59. Конкретные функции управления гостиничной индустрией.
60. Состав конкретных функций управления, их классификация.
61. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента.
62. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность.
63. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере.
64. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей.
65. Организация как общая функция гостиничного менеджмента.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестового задания

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма – наиболее распространенная форма и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил;

- открытая форма – вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых

пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»);

- установление соответствия – в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

установление последовательности – предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Тесты сгруппированы по темам. Количество тестовых вопросов в разделе различно, что обусловлено объемом изучаемого материала и ее трудоемкостью.

Формулировки вопросов построены по следующим основным принципам:

Выбрать верные варианты ответа.

В пункте приведены конкретные вопросы и варианты ответов. Магистру предлагается выбрать номер правильного ответа из предлагаемых вариантов. При этом следует учесть важное требование: в ответах к заданию обязательно должен быть верный ответ и он должен быть только один.

Магистр должен выбрать верный ответ на поставленный вопрос и сверить его с правильным ответом, который дается в конце.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее чем на 50 % тестовых заданий;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата

Реферат – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности. Автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д.

Критерии оценивания реферата:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, невыдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

Критерии выставления оценок при проведении экзамена:	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: Инфра-М, 2019. - 400 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1023717>

2. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Дмитриева и др.; под ред. Н.А. Зайцевой. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 352 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1074809>

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник / С. Медлик, Х. Инграм. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 240 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Румянцева, З. П. Общее управление организацией. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник / З.П. Румянцева. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/492741>

2. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2013. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/406086>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.aup.ru>

2. Большая он-лайн библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www2.e-reading.bz/>

3. Бесплатная библиотека России. Конференции, книги, пособия, научные издания [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://libed.ru/knigi-nauka/>

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

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2
Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2
Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2
Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2

		коррекция знаний)		
Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2
Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2
Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Для осуществления учебного процесс используются свободно распространяемое бесплатное не требующее лицензирования программное обеспечение

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
AdobeReader	Бесплатно, бессрочный
K-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Консультант студента» (<http://www.studentlibrary.ru/>)

2. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>) с Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

Специальные помещения		
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования)</p> <p>программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»
Помещения для самостоятельной работы		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<p>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования)</p> <p>программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»