

**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**

**«Организационные структуры предприятий индустрии 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  
ББК 65.9(2)  
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 «Организационные структуры предприятий индустрии 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. – 34с.

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	5
5. Структура и содержание дисциплины	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	14
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	30
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	31
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	33
11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	33

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

**Цели изучения дисциплины:** формирование комплекса знаний, умений и практических навыков в области проектирования и построения организационных структур управления предприятий индустрии гостеприимства, использование полученных знаний в практической деятельности.

**Задачами** дисциплины являются изучение:

- формирование знаний в области методических основ построения организационных структур предприятия;
- овладение научными методами определения эффективности организационных структур предприятий индустрии гостеприимства;
- формирование у обучающихся практических знаний и навыков по совершенствованию организационных структур управления предприятиями индустрии гостеприимства с учетом современных тенденций их развития.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки**

Учебная дисциплина «Организационные структуры предприятий индустрии 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 обучающийся должен:

**Знать:** основные методы проектирования и реинжиниринга организационных структур предприятия индустрии гостеприимства (УК-3, ПКУВ-1, ПКУВ-2).

**Уметь:** анализировать действующие организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства и осуществлять их совершенствование (УК-3, ПКУВ-1, ПКУВ-2).

**Владеть:** методами развития организационных структур предприятий индустрии гостеприимства в современных условиях (УК-3, ПКУВ-1, 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
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>39,35/1,093</b>	<b>39,35/1,093</b>
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)		
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>69/1,917</b>	<b>69/1,917</b>
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)	-	-
<b>Контроль (всего)</b>	<b>35,65/0,990</b>	<b>35,65/0,990</b>
Форма промежуточной аттестации: экзамен		
<b>Общая трудоемкость (часы/з.е.)</b>	<b>144/4</b>	<b>144/4</b>

#### 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)	<b>18,35/0,51</b>	<b>18,35/0,51</b>
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)	<b>117/3,25</b>	<b>117/3,25</b>
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	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)	-	-
<b>Контроль (всего)</b>	<b>8,65/0,240</b>	<b>8,65/0,240</b>
Форма промежуточной аттестации: экзамен		
<b>Общая трудоемкость (часы/з.е.)</b>	<b>144/4,000</b>	<b>144/4,000</b>

### 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.	Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.	1-2	2	4				8	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий

2.	Организационная структура гостиничных предприятий.	3-4	2	4					10	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
3.	Классификация организационных структур управления.	5-6	2	2					10	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
4.	Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.	7-8	2	4					8	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
5.	Функциональная организационная структура управления.	9-10	2	4					10	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
6.	Матричная структура управления.	11-12	2	4					10	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
7.	Основные гостиничные службы.	13	1	4		0,35			13	Составление плана-конспекта Подготовка ответов на вопросы Решение тестовых заданий
8.	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
3 семестр							

1.	Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.	2	2					16
2.	Организационная структура гостиничных предприятий.	2	2					16
3.	Классификация организационных структур управления.	2	2					16
4.	Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.		2					16
5.	Функциональная организационная структура управления.	2	2					16
6.	Матричная структура управления.							16
7.	Основные гостиничные службы							21
	Промежуточная аттестация	-	-		0,35		8,65	
	ВСЕГО:	8	10		0,35		8,65	117



**5.3. Содержание разделов дисциплины «Организационные структуры предприятий индустрии 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				
Тема 1.	Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.	2/0,05	2/0,05	Понятие индустрии гостеприимства. Особенности услуг размещения. Специфика гостиничной индустрии. Задачи гостиничного предприятия. Функции гостиничного предприятия. Особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии. Вопросы для самостоятельного изучения: Сущность предоставления услуги размещения.	УК-3 ПКУВ-1	Знать понятие индустрии гостеприимства. Основные методы применяемые в экономических исследованиях. Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками сбора и анализа информации	Лекция
Тема 2.	Организационная структура гостиничных предприятий.	2/0,05	2/0,05	Понятие организационной структуры. Организационная структура гостиничного предприятия. Особенности организационной структуры предприятий гостиничной индустрии. Структуры управления. Модели управления. Вопросы для самостоятельного изучения: Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия.	УК-3 ПКУВ-2	Знать: юридическое и экономическое понятие собственности, отношения собственности, формы собственности. Основные формы хозяйствования. Особенности различных структур управления Уметь: строить модели управления Владеть: навыками сбора и анализа информации, технологиями совместной работы в малых творческих группах.	Лекция
Тема	Классификация	2/0,05	2/0,05	Основные виды структур. Способы	УК-3	Знать: современные	Лекция

3.	организационных структур управления.			классификации функциональных подразделений. Классификация подразделений по административным зонам. Применение инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов Вопросы для самостоятельного изучения: Особенности и принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий	ПКУВ-1 ПКУВ-2	экономические проблемы в обществе, суть основных фундаментальных исследований в экономике Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками сбора и анализа информации	
Тема 4.	Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.	2/0,05		Организация линейной структуры управления. Особенности линейной структуры управления. Преимущества линейной структуры. Недостатки линейной структуры. Вопросы для самостоятельного изучения: Специфические особенности организации линейной структуры управления на предприятиях гостиничной индустрии.	УК-3 ПКУВ-2	Знать: сущность и особенности линейной структуры управления Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. Владеть: навыками сбора и анализа информации	Лекция
Тема 5.	Функциональная организационная структура управления.	2/0,05	2/0,05	Организация функциональной организационной структуры управления. Особенности функциональной организационной структуры управления. Преимущества функциональной организационной структуры управления. Вопросы для самостоятельного изучения: Недостатки функциональной	УК-3 ПКУВ-2	Знать: сущность функциональной организационной структуры Уметь: строить графики и выявлять недостатки Владеть: навыками сбора и анализа информации	Лекция

				организационной структуры управления.			
Тема 6.	Матричная структура управления.	2/0,05		Организация матричной структуры управления. Особенности матричной структуры управления. Преимущества матричной структуры управления. Вопросы для самостоятельного изучения: Недостатки матричной структуры управления.	УК-3 ПКУВ-2	Знать: основные виды матричной структуры управления Уметь: применять научные знания и практические подходы для внедрения нового товара на рынок; Владеть: навыками сбора и анализа информации	Лекция
Тема 7.	Основные гостиничные службы	1/0,03		Служба управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Структура службы управления номерным фондом. Автоматизированные системы управления номерным фондом. Служба бронирования. Отдел регистрации. Служба швейцаров. Служба подносчиков багажа. Вопросы для самостоятельного изучения: Особенности регистрации иностранных граждан.	УК-3 ПКУВ-1	Знать: Особенности организации и требования к различным уровням управления структуры. Примеры структуры управления гостиничными предприятиями. Уметь: применять научные знания и практические подходы анализа организационных структур управления; Владеть: навыками сбора и анализа информации	Лекция
	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.	Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.	Специфические особенности предоставления услуг различными предприятиями гостиничной индустрии: гостиницы, hostels, кемпинги.	4/0,11	2/0,05
2.	Организационная структура гостиничных предприятий.	Характеристика, особенности и правила организации различных моделей управления гостиничными предприятиями.	4/0,11	2/0,05
3.	Классификация организационных структур управления.	Особенности, характеристика и правила построения комбинированных структур управления предприятиями гостиничной индустрии.	2/0,05	2/0,05
4.	Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.	Особенности организации и требования к различным уровням управления линейной структуры. Примеры линейной структуры управления гостиничными предприятиями.	4/0,11	2/0,05
5.	Функциональная организационная структура управления.	Особенности организации и требования к различным уровням управления структуры. Примеры структуры управления гостиничными предприятиями.	4/0,11	2/0,05
6.	Матричная структура управления.	Особенности организации службы. Правила поведения сотрудников службы при возникновении чрезвычайных ситуаций. Организация работы службы в период массового спроса на услуги предприятий гостиничной индустрии.	4/0,11	-
7.	Основные гостиничные службы	Особенности бронирования гостиничных номеров в период «высокого» и «низкого» туристского сезона. Особенности обслуживания потребителей гостиничных услуг при возникновении овербукинга в период массового туристского спроса.	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.	Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	1-2 неделя	8/0,22	16/0,44
2.	Организационная структура гостиничных предприятий.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	3-4 неделя	10/0,28	16/0,44
3.	Классификация организационных структур управления.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	5-6 неделя	10/0,28	16/0,44
4.	Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	7-8 неделя	8/0,22	16/0,44
5.	Функциональная организационная структура управления.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	9-10 неделя	10/0,28	16/0,44
6.	Матричная структура управления.	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	11-12 неделя	10/0,28	16/0,44
7.	Основные гостиничные службы	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 «Организационные структуры предприятий индустрии 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
<b>1</b>	<b>Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства</b>
1	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимств
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
<b>1</b>	<b>Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства</b>

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
<b>1</b>	<b>Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства</b>
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
<b>2</b>	<b>Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства</b>
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
<b>2</b>	<b>Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства</b>
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
<b>2</b>	<b>Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства</b>
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><b>УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</b>                      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>					
<b>Знать:</b> 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.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, экзамен
<b>Уметь:</b> организовывать, мотивировать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию, создавать рабочую атмосферу для достижения поставленной цели.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> способностью к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
<p><b>ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и</b></p>					

**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.

<p><b>Знать:</b> 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><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> 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</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>	

предприятия, оценки полученных результатов.					
<p><b>ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</b></p> <p>Индикаторы достижения компетенции:</p> <p>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;</p> <p>ПКУВ-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства;</p> <p>ПКУВ-2.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.</p>					
<b>Знать:</b> методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений, принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, экзамен
<b>Уметь:</b> разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства, оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

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. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
  - 1) обслуживание гостей в номерах;
  - 2) вопросы по организации презентаций;
  - 3) оказание услуг справочной службы;
  - 4) прием, регистрация и размещение туристов по номерам.
  
2. Основные функции финансовой службы:
  - 1) прием гостей;
  - 2) оказание бытовых услуг;
  - 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью;
  - 4) ремонт и строительство.
  
3. Основные функции инженерно-технической службы:
  - 1) услуги парикмахерской;
  - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств;
  - 3) услуги спортзала;
  - 4) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности.
  
4. Основные функции коммерческой службы:
  - 1) оперативное и стратегическое планирование;
  - 2) спортивно-оздоровительный центр;
  - 3) прием и размещение гостей;
  - 4) бронирование.
  
5. Основные функции вспомогательных служб:
  - 1) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования;
  - 2) тренажерные залы;
  - 3) услуги прачечной;
  - 4) регистрация гостей.
  
6. Основные функции дополнительной службы гостиничного предприятия:
  - 1) услуги бизнес-центра;
  - 2) визовая поддержка;
  - 3) противопожарная безопасность;
  - 4) расчет клиента и выезд гостя.
  
7. Организационная структура современного гостиничного предприятия зависит от:
  - 1) формы собственности;
  - 2) целевого назначения гостиницы;
  - 3) директора;
  - 4) главного бухгалтера.
  
8. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:
  - 1) дешевые отели и отели класса «люкс»;

- 2) гостиница на морском побережье;
- 3) гостиницы делового назначения;
- 4) гостиницы для отдыха.

9. Система управления гостиничным предприятием - это:

- 1) совокупность взаимосвязанных программных средств, обеспечивающих автоматизацию всех функций управления гостиницей;
- 2) программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчетов с гостями;
- 3) программное средство автоматизации бизнес-процессов бронирования;
- 4) средство комплексной автоматизации.

10. Лобби - это часть:

- 1) административных помещений;
- 2) хозяйственно-технических помещений;
- 3) общественных помещений;
- 4) жилых помещений.

11. Какую стратегию развития применяет гостиничное предприятие, если различает свой продукт по ценам, тину или структуре услуг:

- 1) стратегию расширения;
- 2) стратегию специализации;
- 3) стратегию классификации продукта.

12. При заключении договора на управление гостиничным предприятием все финансовые и юридические вопросы по существу находятся в компетенции:

- 1) владельца гостиницы;
- 2) управляющей компании;
- 3) менеджером;
- 4) персоналом.

13. Что из перечисленного может быть формой присоединения гостиницы к гостиничной цепи:

- 1) франчайзинговое соглашение;
- 2) договор па управление;
- 3) стратегические маркетинговые альянсы;
- 4) покупка гостиничной цепью.

14. Деятельность предприятий индустрии гостеприимства направлена:

- 1) на выездной туризм;
- 2) на принимающий туризм;
- 3) как на принимающий, так и на выездной туризм.

15. Согласно Закону «Об основах туристской деятельности в РФ», туризм - это временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее граждане) с постоянного места жительства:

- 1) в оздоровительных целях;
- 2) в познавательных целях;
- 3) в спортивных целях;
- 4) в религиозных целях;
- 5) в оплачиваемых профессионально-деловых целях.

16. Родовой гостиничный продукт в совокупности с дополнительными преимуществами называется:

- 1) расширенным продуктом;
- 2) ожидаемым продуктом;
- 3) потенциальным продуктом.

17. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:

- 1) оздоровительные заведения;
- 2) ботель;
- 3) флайтель;
- 4) мотель;
- 5) все перечисленное выше.

18. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

- 1) апарт-отели;
- 2) сьюит-отели;
- 3) резидентские гостиницы.

19. Номерной блок какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

- 1) таймшер-отеля;
- 2) кондоминиум-отеля.

20. Какие органы могут заниматься разработкой классификаций средств размещения, ее проведением и последующим контролем:

- 1) государственные органы;
- 2) независимые ассоциации и объединения;
- 3) гостиничные цепи.

21. Гостиница, состоящая из нескольких корпусов, но виду объёмно-пространственного решения проекта является:

- блочной;
- 1) стилобатом;
  - 2) централизованной.

22. Если в гостиничном сооружении форма следует за функцией, то такое направление архитектуры называется:

- 1) функционализмом;
- 2) классическим.

23. Максимальное увеличение площадей нежилых помещений характерно:

- 1) для высокоразрядных отелей;
- 2) для низкокатегорийных средств размещения.

24. Сдвоенная кровать, позволяющая использовать номер и как одноместный, и как двухместный, называется:

- 1) queen;
- 2) twin;
- 3) king-size.

25. Планирование, охватывающее период от 1 до 3-5 лет и отражающее количественные показатели, называется:

- 1) стратегическим;
- 2) среднесрочным;
- 3) краткосрочным;
- 4) текущим.

26. Теория мотивации, основывающаяся на определении потребностей, которые заставляют людей действовать определенным способом, называется:

- 1) содержательной;
- 2) процессуальной.

27. Отметьте, что из перечисленного может являться вознаграждением:

- 1) зарплата;
- 2) премия;
- 3) страхование;
- 4) уважение родственников;
- 5) карьерный рост;
- 6) возможность самореализации.

28. Какая структура управления гостиничными предприятиями в России получила наибольшее распространение:

- 1) матричная;
- 2) дивизиональная;
- 3) функциональная;
- 4) линейная;
- 5) линейно-функциональная.

29. Научное описание будущего состояния социально-экономических процессов системы производства, средства и методы их достижения - это:

- 1) моделирование;
- 2) программирование.

30. Коллегиальное решение вопросов предусмотрено:

- 1) автократическим стилем управления;
- 2) либеральным стилем управления;
- 3) демократическим стилем управления.

31. Управленческие решения, которые обозначают приблизительную схему действий исполнителей, предоставляя им свободу выбора приемов и методов реализации решений, называются:

- 1) контурными;
- 2) структурированными;
- 3) алгоритмическими.

32. К кому должно быть обращено содержание миссии гостиничного предприятия:

- 1) к клиентам;
- 2) к служащим;
- 3) к управленческому звену.

33. Показатель нормы управляемости зависит:

- 1) от профессионализма исполнителя;

- 2) от ясности поставленной задачи;
  - 3) от частоты взаимодействия персонала;
  - 4) от всего вышеперечисленного.
34. Подразделения, выполняющие административные функции, относятся...
- 1) к административной зоне переднего плана;
  - 2) к административной зоне заднего плана.
35. Что из перечисленного является формой гарантированного бронирования:
- 1) предварительная оплата услуг;
  - 2) использование кредитной карты;
  - 3) гарантия туристских агентств;
  - 4) туристский ваучер;
  - 5) договоренность по телефону;
  - 6) корпоративная гарантия.
36. Размещение с трехразовым питанием называется:
- 1) полный пансион;
  - 2) полупансион;
  - 3) all inclusive (все включено).

37. Обеспечение функционирования всех систем и оборудования, достижение определенных финансовых результатов за счет рационального использования ресурсов - это задачи:

- 1) службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы;
- 2) инженерно-технической службы; ф службы ночного аудита.

38. В гостиничной практике служба финансов и бухгалтерия - это:

- 1) разные подразделения с разными функциями;
- 2) части одного подразделения;
- 3) все зависит от организационной структуры гостиницы.

39. Какие ресурсы являются объектами управления в управленческих системах:

- 1) материальные;
- 2) финансовые;
- 3) информационные;
- 4) все перечисленные выше

### **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.

### **Примерный перечень вопросов для коллоквиума**

Тема 1. Сущность и функции предприятий гостиничной индустрии.

- 1) Понятие индустрии гостеприимства.
- 2) Особенности услуг размещения.
- 3) Специфика гостиничной индустрии.
- 4) Задачи гостиничного предприятия.
- 5) Функции гостиничного предприятия.

Тема 2. Организационная структура гостиничных предприятий.

- 1) Понятие организационной структуры.
- 2) Особенности организационной структуры гостиничного предприятия.
- 3) Особенности организационной структуры предприятий гостиничной индустрии.
- 4) Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия.

Тема 3. Классификация организационных структур управления.

- 1) Основные виды структур.
- 2) Способы классификации функциональных подразделений.
- 3) Классификация подразделений по административным зонам.
- 4) Особенности и принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий.

Тема 4. Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.

- 1) Организация линейной структуры управления.
- 2) Особенности линейной структуры управления.
- 3) Преимущества линейной структуры.
- 4) Недостатки линейной структуры.
- 5) Специфические особенности организации линейной структуры управления на предприятиях гостиничной индустрии.

Тема 5. Функциональная организационная структура управления.

- 1) Организация функциональной организационной структуры управления.
- 2) Особенности функциональной организационной структуры управления.
- 3) Преимущества функциональной организационной структуры управления.
- 4) Недостатки функциональной организационной структуры управления.

Тема 6. Матричная структура управления.

- 1) Организация матричной структуры управления.
- 2) Особенности матричной структуры управления.
- 3) Преимущества матричной структуры управления.
- 4) Недостатки матричной структуры управления.

Тема 7. Основные гостиничные службы Front of the House.

- 1) Функции службы управления номерным фондом.
- 2) Функции службы приема и размещения.
- 3) Структура службы управления номерным фондом.

- 4) Автоматизированные системы управления номерным фондом.

### **Примерный перечень тем для индивидуального (группового задания)**

- 1) Особенности организации процесса обслуживания потребителей сетевыми гостиничными предприятиями
- 2) Особенности организации процесса обслуживания потребителей в хостелах.
- 3) Автоматизированные системы обслуживания потребителей на предприятиях гостиничной индустрии.
- 4) Современные инновационные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг.
- 5) Современные формы обслуживания потребителей гостиничных услуг.
- 6) Особенности применения инновационных технологий в туристской деятельности.

В ходе проведения промежуточной аттестации проверяется сформированность компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, а также сформированность системы знаний, умений и навыков в ходе изучения всего курса дисциплины.

### **Вопросы к экзамену**

- 1) Понятие и особенности индустрии гостеприимства
- 2) Особенности услуг размещения
- 3) Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
- 4) Специфика гостиничной индустрии
- 5) Задачи и функции гостиничного предприятия
- 6) Особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии
- 7) Экономическая сущность предоставления услуги размещения
- 8) Понятие организационной структуры гостиничного предприятия
- 9) Организационная структура гостиничного предприятия. Особенности организационной структуры предприятий гостиничной индустрии
- 10) Комбинированные структуры управления. Модели управления
- 11) Современные технологии в системе управления гостиничного предприятия
- 12) Основные виды организационных структур, их характеристика
- 13) Способы классификации функциональных подразделений
- 14) Классификация подразделений по административным зонам
- 15) Применение инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов
- 16) Особенности и принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий
- 17) Организация линейной структуры управления, ее особенности, преимущества и недостатки
- 18) Специфические особенности организации линейной структуры управления на предприятиях гостиничной индустрии
- 19) Организация функциональной организационной структуры управления, ее особенности, преимущества и недостатки
- 20) Организация матричной структуры управления, ее особенности, преимущества и недостатки
- 21) Особенности структуры службы управления номерным фондом гостиничного предприятия
- 22) Особенности структуры службы приема и размещения гостиничного

предприятия

23) Автоматизированные системы управления номерным фондом гостиничного предприятия

24) Особенности структуры службы бронирования гостиничного предприятия

25) Особенности регистрации иностранных граждан в гостинице

#### **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.

<b>Критерии выставления оценок при проведении экзамена:</b>	
«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
Сущность, функции и особенности организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов предприятиями гостиничной индустрии.	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
Организационная структура 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
Классификация организационных структур управления.	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
Линейная структура управления предприятий гостиничной индустрии.	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

Функциональная организационная структура управления.	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
Матричная структура управления.	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
Основные гостиничные службы	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"> <li>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»;</li> <li>2. Офисный пакет «WPS Office»;</li> <li>3. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»</li> </ol>
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"> <li>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»;</li> <li>2. Офисный пакет «WPS Office»;</li> <li>3. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»</li> </ol>