



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.О.04.08 Менеджмент в сфере сервиса

**Направление подготовки:** 43.03.01 Сервис

**Направленность (профиль):** Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

**Квалификация (степень):** бакалавр

**Форма обучения:** очная

**Институт:** истории и культуры

**Кафедра:** кафедра туризма и гостиничного дела

|                  | очная форма | очно-заочная форма | заочная форма |
|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| Курс             | III         |                    |               |
| Семестр/триместр | 5,6         |                    |               |

|                                    |                            |  |  |
|------------------------------------|----------------------------|--|--|
| Лекции                             | 44                         |  |  |
| в т.ч. лекционная подготовка       | 2                          |  |  |
| Лабораторные занятия               |                            |  |  |
| Практические (семинарские) занятия | 62                         |  |  |
| в т. ч. практическая подготовка    | 6                          |  |  |
| Форма(ы) промежуточной аттестации  | Экзамен-0,3<br>Экзамен-0,3 |  |  |
| Контроль                           | 18                         |  |  |
| Иные формы работы                  |                            |  |  |
| Самостоятельная работа             | 235,4                      |  |  |

**Всего часов: 360**

**Трудоемкость: 10 зачетных единиц.**

Разработчик(и) рабочей программы:

Старший преподаватель кафедры Т и ГД Карасева Г.Ю.

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### Цель изучения дисциплины:

- формирование способности определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

- формирование способности использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

### Задачи изучения дисциплины:

-изучение современных теоретических, методологических и практических подходов к организации и осуществлению управленческой деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

-изучение и овладение навыками применения современных методов и подходов в управлении предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;

-формирование умений эффективного использования инструментария современного менеджмента на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса;

-выработка компетенций, необходимых для выполнения функций менеджера с учетом специфики деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

### Планируемые результаты обучения по дисциплине:

| Код компетенции | Индикаторы достижения компетенции  | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|-----------------|--|---|
| УК-3            | <b>Знать:</b><br>- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;<br>- особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует   | <b>Знает:</b><br>- особенности поведения разных групп людей, с которыми взаимодействует в организации гостеприимства  |
|                 | <b>Уметь:</b><br>- определять свою роль в команде;<br>- устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.);<br>- оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата | <b>Умеет:</b><br>- определять свою роль в команде в организации гостеприимства<br>- устанавливать разные виды коммуникации в организации гостиничного и ресторанного бизнеса<br>- оценивать последствия личных действий |
|                 | <b>Владеть:</b><br>навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды  | <b>Владеет:</b><br>-навыками взаимодействия с другими членами команды в организациях гостеприимства   |
|                 | <b>Знать:</b>  | <b>Знает:</b>   |

|       |   |   |
|-------|---|---|
| ОПК-2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы сервиса;</li> <li>- особенности управления подразделениями сервисных организаций;</li> <li>- основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели и задачи управления структурными подразделениями организации гостиничного и ресторанного бизнеса</li> <li>- особенности управления подразделениями сервисных организаций;</li> <li>- основные методы, приемы планирования, организации, мотивации, координации деятельности структурных подразделений на предприятиях гостеприимства</li> </ul> |
|       | <b>Уметь:</b><br>определять цели и задачи управления структурными подразделениями сервисных организаций;<br>грамотно использовать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности структурных подразделений организаций сферы сервиса  | <b>Умеет:</b><br>использовать методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности структурных подразделений организации гостиничного и ресторанного бизнеса  |
|       | <b>Владеть:</b><br>навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организаций сферы сервиса   | <b>Владеет:</b><br>-навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организации гостиничного и ресторанного бизнеса  |
| ПКС-1 | <b>Знать:</b><br>цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение   | <b>Знает:</b><br>цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение   |
|       | <b>Уметь:</b><br>- осуществлять формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания  | <b>Умеет:</b><br>- функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации   |
|       | <b>Владеть:</b><br>навыками организации оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале  | <b>Владеет:</b><br>навыками организации оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале  |
| ПКС-2 | <b>Знать:</b><br>спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;  | <b>Знает:</b><br>принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания на предприятиях гостеприимства   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы;<br>принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания  |  |
|  | <b>Уметь:</b><br>разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;<br>разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы;<br>внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания | <b>Умеет:</b><br>разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы;<br>внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания. |
|  | <b>Владеть:</b><br>навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;<br>навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы   | <b>Владеет:</b><br>навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства  |

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

### Очная форма обучения

| № п/п | Наименование разделов и тем  | Всего | Аудиторные занятия |    |    | Сам. раб. |
|-------|--|-------|--------------------|----|----|-----------|
|       |  |       | ЛК                 | ПЗ | ЛБ |           |
| 1.    | Тема 1. Теоретические основы гостиничного и ресторанного менеджмента | 28    | 4                  | 4  | 0  | 20        |
| 2.    | Тема 2. Разработка и реализация управленческих решений               | 32    | 4                  | 8  | 0  | 20        |

|    |   |            |           |           |          |              |
|----|---|------------|-----------|-----------|----------|--------------|
| 3. | Тема 3. Функции гостиничного менеджмента  | 21         | 2         | 4         | 0        | 15           |
| 4. | Тема 4. Стратегия и тактика гостиниц и иных средств Размещения и предприятий общественного питания                                    | 37         | 6         | 16        | 0        | 15           |
| 5. | Тема 5. Организационные структуры управления в гостиницах и иных средствах размещения и на предприятиях общественного питания         | 16,7       | 2         | 4         | 0        | 10,7         |
|    | <i>Форма отчетности</i>   | 0,3        | -         | -         | -        | -            |
|    | <i>Экзамен</i>  |            |           |           |          |              |
|    | <i>Контроль</i>   | 9          | -         | -         | -        | -            |
|    | <i>Итого за 5 семестр</i>   | <b>144</b> | <b>18</b> | <b>36</b> |          | <b>80,7</b>  |
| 1. | Тема 6. Методы и стили управления в гостиницах и иных средствах размещения и на предприятиях общественного питания                    | 56         | 8         | 8         | 0        | 40           |
| 2. | Тема 7. Особенности функциональных видов менеджмента в гостиницах и иных средствах размещения и на предприятиях общественного питания | 76         | 8         | 8         | 0        | 60           |
| 3. | Тема 8. Эффективность гостиничного менеджмента. Менеджмент предприятия общественного питания.   | 74,7       | 10        | 10        | 0        | 54,7         |
|    | <i>Форма отчетности</i>   | 0,3        | -         | -         | -        | -            |
|    | <i>Экзамен</i>  |            |           |           |          |              |
|    | <i>Контроль</i>   | 9          | -         | -         | -        | -            |
|    | <i>Итого за 6 семестр</i>   | <b>216</b> | <b>26</b> | <b>26</b> | <b>0</b> | <b>154,7</b> |
|    | в т.ч. лекционная и практическая подготовки   | 6          | 2         | 4         | -        | -            |
|    | <b>ИТОГО:</b>   | <b>360</b> | <b>44</b> | <b>62</b> | <b>0</b> | <b>235,4</b> |

**Очно-заочная форма обучения не реализуется**

**Заочная форма обучения не реализуется**

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы.

**Типовой вариант контрольной работы**

**1. Установите верную последовательность процесса управления:**

- а) цели организации;
- б) стратегия организации;
- в) миссия организации;
- г) организационная структура управления организацией;
- д) бизнес-процессы предприятия.

**2. В соответствии с концепцией «управление персоналом»:**

- а) человек – главный субъект организации;
- б) человек – особый объект управления;
- в) человек не может рассматриваться как «ресурс»;
- г) все ответы верны.

**3. Контракт на управление гостиницей обычно заключают:**

- а) на один месяц;
- б) на один год;
- в) на 1,5 года;
- г) на 3 года;
- д) на 5 лет.

**4. Достижение конкурентных преимуществ сетевых гостиниц достигается за счет:**

- а) централизованных закупок продуктов и товаров;
- б) особенностей месторасположения гостиницы;
- в) единого центра отбора и подготовки кадров;
- г) уникальности сервиса.

**5. В структуре типовых франчайзинговых платежей европейских гостиниц выделяют:**

- а) роялти;
- б) вступительный взнос + роялти;
- в) ежегодные взносы на маркетинг, продвижение + плата за подключение к системе бронирования;
- г) нет правильного ответа.

**6. Установите соответствие:**

| Вид структуры управления                       | Суть структуры управления   |
|--|---|
| А. Линейная организационная структура:         | а) характеризуется сочетанием централизованной координации с децентрализованным управлением; позволяет обеспечить более тесную связь производителя с потребителем и быстрое реагирование фирмы на изменения во внешней среде; |
| Б. Линейно-функциональная (штабная) структура: | б) предполагает, что во главе каждого структурного подразделения находится  |

|  |  |
|--|--|
|  | руководитель, наделенный большими полномочиями и осуществляющий все функции управления;  |
| В. Дивизиональная структура:                 | в) отличается тем, что всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив;               |
| Г. Функциональная организационная структура: | г) характеризуется тем, что общая задача управления организацией делится, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию. |

### 7. Установите соответствие:

| Уровень менеджмента                                       | Полномочия менеджмента   |
|---|--|
| А. Высшее звено управления организацией (top management): | а) несет ответственность за доведение конкретных заданий до непосредственных исполнителей;             |
| Б. Среднее звено (middle management):                     | б) обеспечивает реализацию политики функционирования организации, контроль выполнения задач и функций; |
| В. Низшее звено управления (sole management):             | в) обеспечивает интересы и потребности владельцев акций, определяет цели и политику организации;       |

### 8. Установите соответствие понятий и определений:

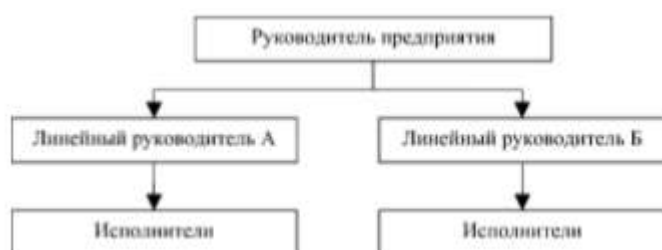
|                        |  |
|------------------------|--|
| А. Самоменеджмент      | а) система взаимосвязанных мероприятий по управлению собой и своим временем (управление временем, управление финансами, управление коммуникациями, управление рабочим пространством - организация рабочего места |
| Б. Менеджмент качества | б) всестороннее и фундаментальное правило или вера для продвижения и действий организации, нацеленной на долгосрочное, непрерывное повышение эффективности,  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
|                                 | сосредоточенной на потребителях при учете потребностей всех других заинтересованных сторон.                                      |
| В. Принцип менеджмента качества | в) представляет собой скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству продукта. |

### 9. Установите соответствие понятий и определений:

|              |   |
|--------------|---|
| А. Власть    | а) возможность и способность навязать свою волю, воздействовать на деятельность и поведение других людей даже вопреки их сопротивлению.   |
| Б. Влияние   | б) такое поведение одного индивида, которое вносит изменение в поведение второго.   |
| В. Лидерство | в) процесс, при котором личность с особыми качествами оказывает влияние на других членов группы с целью достижения целей группы или организации; здесь подчеркивается значимость личностных характеристик лидера. |

### 10. Определить вид организационной структуры управления, характерные черты, преимущества и недостатки.



Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзаменов с использованием следующих оценочных материалов:

### Вопросы к экзамену (5 семестр, очная форма обучения)

1. Этапы развития менеджмента.
2. Современные подходы к менеджменту: системный, процессный, ситуационный подходы в менеджменте.
3. Приведите примеры использования достижений научных школ и подходов в индустрии гостеприимства.
4. В чем состоят особенности управления в сфере услуг.
5. Охарактеризуйте понятие «функция менеджмента» и их виды.



6. В чем состоят особенности реализации функции планирования в гостиничном менеджменте?
7. Понятия «мотив» и «стимул».
8. Показатели премирования и другие стимулы должны присутствовать в программе стимулирования работников гостиничного предприятия.
9. Дайте определение миссии. Каковы ее основные аспекты и назначение? Приведите пример миссии гостиницы.
10. Назовите виды целей. Какие требования выдвигаются к формулированию целей гостиницы? Приведите пример целей гостиницы/предприятия общественного питания.
11. Особенности реализации функции мотивации в гостиничном менеджменте
12. Охарактеризуйте линейную структуру управления.
13. Что собой представляет стратегия? Какие стратегии развития существуют?
14. Дайте определение тактики. Какие варианты тактических решений можно представить в гостиничном бизнесе? Раскройте каждый вариант как можно более подробно.
15. Какие факторы оказывают влияние на формирование организационной структуры гостиницы?
16. Дайте определение понятия «элементы организационной структуры».
17. Какие достоинства и недостатки присущи организационным структурам каждого вида?
18. Охарактеризуйте функциональную структуру управления.
19. Охарактеризуйте линейно-функциональную структуру управления.
20. Раскройте содержание «линейно-штабной» структуры управления.
21. Охарактеризуйте дивизионную структуру управления.
22. Охарактеризуйте матричную структуру управления.

### **Вопросы к экзамену (6 семестр, очная форма обучения)**

1. Стил ь руководства. Какие стили и как применяются в гостиничном менеджменте?
2. Как стил ь руководства взаимодействует с процессом принятия решений?
3. Какие формы и источники проявления власти характерны для гостиницы?
4. Сформулируйте официальное определение качества по ГОСТ ISO 9000-2011.
5. Сформулируйте восемь принципов менеджмента качества.
6. Дайте определение термина «система качества» по ГОСТ ISO 9000-2011.
7. Перечислите базовые стандарты, содержащие положения, касающиеся удовлетворенности потребителей.
8. Дайте определение процессу управления.
9. Процес са управления и его функций.
10. Взаимосвязь задач управления, функций и результатов их действия.
11. Перечислите и охарактеризуйте виды управленческих работ для туристских организаций.

12. Сформулируйте определение целей организации и конкретизируйте их примерами.
13. Концепция предприятия.
14. Стратегическое и текущие планирование.
15. Перечислите требования, предъявляемые к эффективной реализации функции контроля.
16. Последовательность действий (этапов) по разработке и внедрению системы менеджмента качества.
17. Перечислите процессы гостиничного предприятия, связанные с правилами поведения, обработкой жалоб и разрешением спорных вопросов.
18. Что собой представляет самоорганизация? Назовите основные этапы ее развития у менеджера.
19. Основные показатели, характеризующие эффективность деятельности гостиницы.
20. Основные составляющие, определяющие эффективность управленческого решения в гостинице/предприятии общественного питания.

#### **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1. Основная литература**

1. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488108> (дата обращения: 01.04.2021).
2. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471510> (дата обращения: 01.04.2021).

##### **4.2. Дополнительная литература**

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474704> (дата обращения: 01.04.2021).

#### **V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

| №<br>пп | Ссылка на<br>информационный ресурс                              | Наименование разработки в<br>электронной форме         | Доступность   |
|---------|---|--|---|
| 1.      | <a href="http://www.tophotels.ru">http://www.tophotels.ru</a>   | TopHotels (ведущий сайт об<br>отелях на русском языке) | индивидуальный<br>неограниченный доступ из<br>любой точки, в которой<br>имеется доступ к сети<br>Интернет |
| 2.      | <a href="http://www.all-hotels.ru">http://www.all-hotels.ru</a> | Все отели России                                       | индивидуальный<br>неограниченный доступ из<br>любой точки, в которой<br>имеется доступ к сети<br>Интернет |
| 3.      | <a href="http://www.booking.com">http://www.booking.com</a>     | Booking.com  | индивидуальный<br>неограниченный доступ из<br>любой точки, в которой<br>имеется доступ к сети<br>Интернет |
| 4.      | <a href="http://www.new-hotel.ru">http://www.new-hotel.ru</a>   | New Hotel. Индустрия<br>гостеприимства                 | индивидуальный<br>неограниченный доступ из<br>любой точки, в которой<br>имеется доступ к сети<br>Интернет |

## **VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
| 1. | <a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a> | Электронно-библиотечная<br>система (ЭБС)<br>Университетская библиотека<br>онлайн              | Регистрация через<br>любой университетский<br>компьютер.<br>В дальнейшем<br>предоставляется<br>неограниченный<br>индивидуальный доступ<br>из любой точки, в<br>которой имеется доступ<br>к сети Интернет |
| 2. | <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>                | Информационно-правовой портал   | Свободный доступ   |
| 3. | <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>            | Российский информационный<br>портал в области науки,<br>технологии, медицины и<br>образования | Свободный доступ   |
| 4. | <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>        | Российская компьютерная<br>справочно-правовая система   | Свободный доступ   |

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.