

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 13.05.2023 13:34:55
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331e5d840185502d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет _____ экономики и сервиса _____

Кафедра _____ маркетинга, сервиса и туризма _____



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.02.01 Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства

по направлению подготовки
магистров _____ 43.04.03 Гостиничное дело _____

программа магистратуры Гостиничная деятельность

квалификация (степень)
выпускника _____ магистр _____

форма обучения _____ очная, заочная _____

год начала подготовки _____ 2020 _____

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

Преподаватель
(должность, ученое звание, степень)


(подпись)

Авдиенко И.М.
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
Маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой
«27» мая 2020 г.


(подпись)

Кумпилова А. Р.
(Ф.И.О.)

Одобрено научно-методической комиссией факультета
(где осуществляется обучение)

«27» мая 2020 г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)
(где осуществляется обучение)


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)

Декан факультета
(где осуществляется обучение)
«27» мая 2020 г.


(подпись)

Ешугова С.К.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:
Начальник УМУ
«28» мая 2020 г.


(подпись)

Чудесова Н.Н.
(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению (специальности)


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)

Руководитель магистерской программы


(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)

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
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
<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)	-	-
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.	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, хостелы, 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. Методические указания (собственные разработки)

1. Методические указания по изучению дисциплины «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Авдиенко И.М. - Майкоп, 2020. - 34 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051481>

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Румянцева, З.П. Общее управление организацией. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник / З.П. Румянцева. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1052228>

2. Малых, Н.И. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>

3. Джум, Т.А. 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>

4. 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>


5. 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>

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
1	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
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

СОГЛАСОВАНО
С БИБЛИОТЕКОЙ МГТУ
 /САМУСОВА Е.Е./

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>					
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.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, экзамен
Уметь: 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	
Владеть: 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>ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и</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>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</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>ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</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>					
<p>Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений, принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Конспект, экзамен
<p>Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства, оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений.</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<p>Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.</p>	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.

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, 2020. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1052228>
2. Малых, Н.И. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>
3. Методические указания по изучению дисциплины «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Авдиенко И.М. - Майкоп, 2020. - 34 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051481>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.aup.ru>
2. 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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.	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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.	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

		Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.		
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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.	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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.	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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия	УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2

<p>Основные гостиничные службы</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-3 ПКУВ-1 ПКУВ-2</p>
------------------------------------	---	--	---	-----------------------------------

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»

**12. Дополнения и изменения в рабочей программе
за 2020/2021 учебный год**

В рабочую программу Б1.В.ДВ.02.01 Организационные структуры предприятий
индустрии гостеприимства

(наименование дисциплины)

для направления

подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело

программа магистратуры Гостиничная деятельность

вносятся следующие дополнения и изменения:

Учебный процесс будет организован в соответствии с приказом ректора университета № 323 от 20.08.2020.

Дополнения и изменения внес преподаватель Авдиенко И.М. *Авдиенко*
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

Маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

« 1 » сентября 2020 г.

Заведующий кафедрой

Кумпилова
(подпись)

Кумпилова А.Р.
(Ф.И.О.)