

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 11 от 25.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины
Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного
питания

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 - Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.13 Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1: Знать подходы к определению миссии и целей организации; особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь формулировать миссию, цели и задачи организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2: Знать основы организации, планирования деятельности подчиненных; теории мотивации и обеспечения лояльности персонала; принципы и методы создания системы контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь осуществлять планирование, организацию и мотивацию, координацию и	Собеседование Тест Практическое задание	Курсовая работа Экзамен: Контрольные вопросы Задания Зачёт: Контрольные вопросы Задания

		<p>контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>выявлять, анализировать проблемы менеджмента в деятельности их функциональных подразделений</p> <p>Владеть методами планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>		
<p>ПКО-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПКО-1.1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p> <p>ПКО-1.2: Обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПКО-1.3: Осуществляет подбор персонала предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности и осуществляет руководство трудовым коллективом</p> <p>ПКО-1.4: Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКО-1.5: Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации</p>	<p>ПКО-1.1:</p> <p>Знать подходы к определению миссии и целей организации; виды организационных структур управления и особенности управления и содержание работы функциональных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Уметь формулировать миссию, цели и задачи организаций сферы гостеприимства и общественного питания и организовывать их выполнение</p> <p>Владеть навыками постановки целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания и организации их выполнения</p> <p>ПКО-1.2:</p> <p>Знать виды, методы и принципы планирования деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Уметь планировать работу департаментов (служб, отделов) организации сферы</p>	<p>Практическое задание</p> <p>Собеседование</p> <p>Тест</p>	<p>Курсовая работа</p> <p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Задания</p> <p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Задания</p>

		<p>гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владеть подходами к планированию деятельности департаментов (служб, отделов) организации в персонале</p> <p>ПКО-1.3:</p> <p>Знать понятие и виды методов и стилей управления</p> <p>Уметь осуществлять выбор методов управления для решения профессиональных задач деятельности и руководства трудовым коллективом</p> <p>Владеть навыками выбора методов управления для решения профессиональных задач деятельности и руководства трудовым коллективом</p> <p>ПКО-1.4:</p> <p>Знает систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет применять регламенты и стандарты в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владеет навыками применения регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКО-1.5:</p> <p>Знать правила взаимодействия и коммуникаций в коллективе; этические нормы менеджмента и менеджеров; способы предотвращения и разрешения конфликтов</p> <p>Уметь осуществлять деловые</p>		
--	--	--	--	--

		коммуникации; применять этические нормы в управлении организацией сферы гостеприимства и общественного питания; предотвращать и разрешать конфликты Владеть навыками деловых коммуникаций и разрешения конфликтов		
ПКО-2: Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1: Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.2: Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.3: Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1: Знать: основы координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: осуществлять координацию и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть методами координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.2: Знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания Умеет применять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеет навыками применения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПКО-2.3: Знает систему контроля и уровни эффективности	Практическое задание Тест Собеседование	Курсовая работа Экзамен: Контрольные вопросы Задания Зачёт: Контрольные вопросы Задания

		<p>деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет выявлять проблемы в системе контроля и определять уровни эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владеет навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровней эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	7
Часов по учебному плану	252
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	48
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	48
- КСР	4
самостоятельная работа	116
Промежуточная аттестация	36 Экзамен, Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/ лабора	Всего	

			торные работы), часы		
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Тема 1. Понятие, цели и задачи менеджмента. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты менеджмента	16	4	4	8	8
Тема 2. Процесс управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Организационно-правовые основы и планирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	24	6	6	12	12
Тема 3. Организация работы в сфере гостеприимства и общественного питания: задачи, функционирование и взаимосвязи служб	30	8	6	14	16
Тема 4. Мотивация персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания	26	6	6	12	14
Тема 5. Контроль и интеграционные процессы в менеджменте организаций сферы гостеприимства и общественного питания	20	4	4	8	12
Тема 6. Обеспечение безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	24	6	6	12	12
Тема 7. Методы и стили управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	24	4	6	10	14
Тема 8. Психологические аспекты управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания	26	6	6	12	14
Тема 9. Эффективность менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания	22	4	4	8	14
Аттестация	36				
КСР	4			4	
Итого	252	48	48	100	116

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Понятие, цели и задачи менеджмента. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты менеджмента

Предмет, цели и задачи курса. Значение дисциплины в подготовке специалистов для индустрии гостеприимства и общественного питания. Понятие и сущность менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты управления. Особенности управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Российский и зарубежный опыт управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания.

Тема 2. Процесс управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Организационно-правовые основы и планирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Организации сферы гостеприимства и общественного питания как хозяйствующие субъекты. Средства размещения, их характеристика и особенности управления. Характер взаимоотношений между владельцем и управленческим звеном гостиницы. Формы управления гостиницами. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы гостиничного предприятия. Учредительные документы гостиничного предприятия.

Организация сферы гостеприимства и общественного питания как открытая социально-экономическая система. Характеристика микро-и макросреды гостиничного предприятия.
Виды организаций и их характеристика. Жизненный цикл организации. Субъекты и объекты управления в гостиничном предприятии.
Менеджмент как процесс управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Планирование работы организации, определение миссии и целей деятельности.

Тема 3. Организация работы в сфере гостеприимства и общественного питания: задачи, функционирование и взаимосвязи служб

Содержание функции «организация деятельности».
Сущность и содержание понятия «организационная структура управления». Типы организационных структур управления. Принципы и этапы проектирования организационных структур управления.
Виды организационных структур управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Службы гостиницы, их характеристика, основные направления деятельности и задачи служб..
Управление деятельностью основных служб: службой приема и размещения (Front office и back office), административно-хозяйственной, инженерно-технической службы, службой безопасности и др.

Тема 4. Мотивация персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Понятие и модель мотивации. Мотивационный процесс. Первоначальные концепции мотивации. Содержательные теории мотивации: теория мотивации А.Маслоу, теория потребностей Д. МакКлелланда, двухфакторная модель Ф. Герцберга, К. Альдерфера. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В. Врума, теория справедливости С. Адамса и комплексная теория Л. Портера - Э.Лоулера.
Система мотивации персонала организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Мотивация и стимулирование.

Тема 5. Контроль и интеграционные процессы в менеджменте организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Контроль: понятие, виды, этапы и требования. Контроль как функция менеджмента. Объекты и субъекты контроля. Требования, предъявляемые к контролю.
Организация контроля качества услуг и обслуживания в гостиничной индустрии. Основные этапы процесса организации контроля в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Роль управленческого контроля в осуществлении эффективного взаимодействия функциональных подразделений гостиниц. Методы управленческого контроля.
Интеграционные процессы в менеджменте организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Коммуникации: понятие, виды. Процесс коммуникаций и правила его организации. Процесс принятия управленческих решений. Роль решений в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания.

Тема 6. Обеспечение безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Понятие и виды безопасности в гостиничной индустрии. Система безопасности предприятий.
Пожарная безопасность гостиниц и иных средств размещения. Безопасность питания в средствах

размещения.

Предпринимательская безопасность гостиничного бизнеса. Факторы риска на предприятиях размещения. Контроль за выполнением требований безопасности. Защита имущества гостиниц и гостей. Служба безопасности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Тема 7. Методы и стили управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания

Понятие и виды методов управления. Основные и вспомогательные методы управления.

Организационно-распорядительный (административный), экономический и социально-психологический методы управления: их содержание, инструменты и роль в эффективном управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания.

Власть и лидерство. Источники основы власти. Стили работы руководителя. Характеристика авторитарного (автократического), демократического и либерального стилей. Лидерское поведение.

Тема 8. Психологические аспекты управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания

Роль коллектива в создании имиджа организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Морально-психологический климат и его влияние на качество обслуживания гостей. Признаки ухудшения морального климата в коллективе.

Понятие и виды конфликта. Структура и причины конфликта. Конструктивная, стабилизирующая, деструктивная роль конфликтов.

Методы предотвращения и разрешения конфликтов.

Основные причины и методы преодоления конфликтов с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Понятие и признаки стресса. Причины возникновения. Управление стрессом. Пути выхода из стресса, последствия стресса.

Тема 9. Эффективность менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Понятие и методы оценки эффективности управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Экономическая и социальная эффективность менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Основные показатели эффективности функционирования и управления организациям сферы гостеприимства и общественного питания.

Практические занятия /лабораторные работы организуются, в том числе, в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

На проведение практических занятий / лабораторных работ в форме практической подготовки отводится: очная форма обучения - 4 ч.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:
Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3406>.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

1. Понятие гостиничного менеджмента, его цели и задачи.
2. Общие функции менеджмента организаций сферы гостеприимства или общественного питания.
3. Связующие процессы в менеджменте организаций сферы гостеприимства или общественного питания.
4. Виды и особенности организационных структур управления организациями сферы гостеприимства или общественного питания
5. Функциональные подразделения гостиницы и их основные задачи.
6. Подразделения ресторанов гостиничной организации и их основные задачи.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:

1. Виды ОСУ, их преимущества и недостатки.
2. Понятие и способы мотивации.
3. Понятие и теории лояльности.
4. Понятие, виды конфликтов.
5. Способы предотвращения конфликтов в организациях сферы гостеприимства или общественного питания.
6. Методы разрешения конфликтов в организациях сферы гостеприимства или общественного питания.
7. Понятие и виды коммуникаций.
8. Этапы коммуникационного процесса.
9. Этика менеджмента.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПКО-2:

1. Методы контроля бизнес-процессов
2. Особенности и виды контроля деятельности организаций.
3. Понятие координации деятельности и ее основные задачи.

4. Задача функции координация деятельности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

Тест 1. Какой из подходов определения менеджмента как процесса менее всего подходит к менеджменту?

1. Менеджмент - это процесс выполнения функций планирования, организации, мотивации, контроля и координации
2. Менеджмент - это процесс формирования и управления организацией путем постановки целей и разработки способов их достижения
3. Менеджмент - это процесс жесткого административного управления
4. Менеджмент - это процесс, связанный с взаимодействием научного подхода, опыта и искусства

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:

Тест 1. Ночной аудит включает в себя:

1. Проверку расценок на номера
2. Баланс прошлого дня
3. Оба ответа являются правильными

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКО-2:

Тест 1. Конфликты, порожденные столкновением материальных интересов отдельных субъектов относятся к:

1. Внутриличным
2. Межличностным
3. Межгрупповым
4. Внутренним

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-2:

Задание 1.

1. Практика управления имеет такую же древнюю историю, как и сами организации, но управление стало признанной и широко распространенной научной дисциплиной только начиная с 1910 г.

2. Научное управление сконцентрировало внимание на изменении организации для повышения эффективности на неуправленческом уровне. Классическая школа попыталась определить более широкие универсальные принципы административного управления организацией. Точка зрения бихевиористской школы заключалась в том, что понимание человеческих потребностей и социального взаимодействия имело ключевое значение для достижения успеха организацией. Все эти школы внесли важный и ощутимый вклад в управление, но, поскольку они выступали в защиту «единственного лучшего способа», рассматривали только часть внутренней среды организации или игнорировали внешнюю среду, ни одна из них не гарантировала полного успеха во всех ситуациях.

3. Школа науки управления использует количественные методики, такие как построение моделей и исследование операций, чтобы помочь в принятии решений и повысить

эффективность. Ее влияние растет, поскольку она рассматривается как дополнение к существующей и широко применяемой концептуальной основе процессного, системного и ситуационного подходов.

4. Концепция управленческого процесса, применяемая ко всем типам организаций, возникла в рамках классической школы. Основными функциями считаются функции планирования, организации, мотивации и контроля. Коммуникации и принятие решений считаются связующими процессами, поскольку они требуются для реализации всех основных четырех функций.

5. Системный подход рассматривает организацию как открытую систему, состоящую из нескольких взаимосвязанных подсистем. Организация получает ресурсы из внешней среды, обрабатывает их и выдает товары и услуги во внешнюю среду. Теория систем помогает руководителям понять взаимозависимость между отдельными частями организации и между организацией и средой, окружающей ее.

6. Ситуационный подход расширил практическое применение теории систем, определив основные внутренние и внешние переменные, которые влияют на организацию. Поскольку в соответствии с этим подходом методики и концепции должны быть применимы к конкретным ситуациям, ситуационный подход часто называют ситуационным мышлением. С точки зрения ситуации «лучшего способа» управления не существует.

Вопросы:

1. Видна ли из представленного резюме «эволюция управленческой мысли»?
2. Чем отличаются методы от моделей в управлении?
3. В чем отличие ситуационного подхода от системного?

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКО-1:

Задание 1. Миссия Отеля “Jannat” — обеспечить своим Гостям лучшее индивидуальное обслуживание, комфорт, спокойную и изысканную обстановку, создавая атмосферу уюта и благополучия!!!

Наши гости – это взрослые и дети, деловые люди и туристы, семейные пары, это каждый житель нашей страны и мира!

В своей работе мы всегда руководствуемся:

Нашей философией – это Забота о наших Гостях, так как они наша Самая Большая Ценность.

И Нашими целями – это занять абсолютное лидерство по показателям качества первоклассного сервиса в индустрии гостеприимства.

Для достижения наших целей в отеле работают высокие профессионалы, приверженные к концепции постоянного совершенства.

Отель «JANNAT» гордится, ценит и заботливо относиться к своим сотрудникам работающим в динамично развивающейся молодой компании и прилагает максимум усилий для усовершенствования их профессионального мастерства.

Задание:

Предложите способы реализации данной миссии.

5.1.9 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПКО-2:

Задание 1. В гостинице категории 4 звезды есть основные службы: служба приема и размещения, служба хаускипинга, инженерно-техническая служба, службы безопасности, служба управления персоналом, бухгалтерия.

Задание:

Определите, кто в гостинице будет осуществлять функцию контроля

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	При выполнении задания решено более 50% поставленных задач, студент в целом раскрывает содержание основного материала
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном

			все задания, но не в полном объеме	Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	в полном объеме, но некоторые с недочетами	и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-2

Задание 1. Вы стали руководителем гостиницы категории 3 звезды. В ОСУ гостиницы есть основные службы: служба приема и размещения (Front office и back office),

административно-хозяйственная, инженерно-техническая службы, службы безопасности, служба управления персоналом, бухгалтерия. Предыдущий руководитель не справился с управлением предприятием, результаты работы гостиницы не устроили собственников.

Перед Вами стоит задача – наладить работу персонала и установить взаимодействие между функциональными службами.

Задание:

Определите задачи для каждой функциональной службы. Покажите, как и какие службы будут взаимодействовать для качественного обслуживания гостей.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКО-1

Задание 1. В гостинице, где вы являетесь топ-менеджером, возник конфликт между администратором и гостем относительно нахождения в номере знакомых гостя в вечернее время. Гость написал жалобу, аргументируя тем, что в других гостиницах подобных проблем никогда не возникало. Для решения конфликта и предупреждения подобных ситуаций вы решили провести собрание.

Задание:

1. Предложите способы управленческого воздействия, направленные на решение конфликтов между линейным персоналом и гостями.

2. Укажите перечень вопросов, которые необходимо решить на собрании

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКО-2

Задание 1. Вы стали руководителем гостиницы категории 3 звезды. В ОСУ гостиницы есть основные службы: служба приема и размещения (Front office и back office), административно-хозяйственная, инженерно-техническая службы, служба безопасности, служба управления персоналом, бухгалтерия. Предыдущий руководитель не справился с управлением предприятием, результаты работы гостиницы не устроили собственников.

Перед Вами стоит задача – наладить работу персонала и установить взаимодействие между функциональными службами.

Задание:

Предложите показатели, с помощью которых можно оценить работу функциональных служб гостиницы.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно,

Оценка	Критерии оценивания
	показывает глубокое знание основного материала, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы, показывает знание материала
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала
плохо	Задание не выполнено, необходима дополнительная подготовка

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ОПК-2

Задание 1. В представленной ОСУ гостиницы категории 5 звезд есть основные службы: СПиР, служба хаускипинга, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба управления персоналом, отдел продаж, бухгалтерия.

Задание:

1. Определите, состав аппарата управления в гостинице
2. Какие основные функции будет выполнять каждый руководитель

5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКО-1

Задание 1. В представленной ОСУ гостиницы категории 5 звезд есть основные службы: СПиР, служба хаускипинга, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба управления персоналом, отдел продаж, бухгалтерия.

Задание:

Определите уровни управления в гостинице

5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКО-2

Задание 1. В представленной ОСУ гостиницы категории 5 звезд есть основные службы: СПиР, служба хаускипинга, инженерно-техническая служба,

служба безопасности, служба управления персоналом, отдел продаж, бухгалтерия. Возглавляет гостиницу генеральный управляющий, есть с ОСУ и его заместитель.

Задание:

Определите, кто в гостинице будет осуществлять функцию контроля

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	При выполнении задания решено более 50% поставленных задач, студент в целом раскрывает содержание основного материала
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), студент дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий или задание не выполнено, студент демонстрирует полное незнание материала

5.3.7 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Менеджмент организаций как предмет, наука, практика
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления
3. Школа научного управления: основные представители и положения, вклад в развитие менеджмента
4. Классическая административная школа управления: основные представители и положения, вклад в развитие менеджмента
5. Школа человеческих отношений и поведенческие подходы к управлению
6. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении
7. Цели и задачи менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания
8. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты управления. Особенности управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания
9. Организация как система и объект управления
10. Организационно-правовые основы и планирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
11. Характер взаимоотношений между владельцем и управленческим звеном гостиницы
12. Средства размещения, их характеристика и особенности управления
13. Организации общественного питания в сфере гостеприимства и особенности управления ими. Классификация организаций общественного питания
14. Менеджер, его роль и место в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
15. Субъекты и объекты управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Условия их эффективного взаимодействия
16. Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания

17. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства
18. Планирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания
19. Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания как процесс. Общие функции управления и связующие процессы.
20. Миссия, философия и цели организаций сферы гостеприимства и общественного питания
21. Целевой подход в управлении организацией
22. Понятие и функции организационных целей

5.3.8 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-1

1. Сравнительная характеристика теории содержания мотивации
2. Процессуальные теории и их использование в управлении
3. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала
4. Контроль в системе менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Методы и процесс контроля его основные этапы
5. Виды контроля в управлении. Условия построения эффективной системы контроля
6. Сущность и роль коммуникаций в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Виды коммуникаций и их характеристика
7. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации
8. Условия построения эффективных коммуникаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
9. Организация и содержание управленческого труда
10. Понятие и роль решений в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Требования, предъявляемые к управленческому решению
11. Методы управления и их характеристика. Взаимосвязь методов
12. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический.
Эффективность стилей руководства
13. Понятие и сущность власти. Природа властных отношений в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
14. Пути повышения эффективности власти менеджера. Партнерство в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания
15. Этика менеджеров и менеджмента
16. Место и роль конфликта в управлении. Понятие и типы конфликтов
17. Методы разрешения конфликтов в организации
18. Эффективность менеджмента: основные подходы

5.3.9 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-2

1. Иерархия целей организации сферы гостеприимства и общественного питания. Индивидуальные, групповые и организационные цели. Требования, предъявляемые к формированию целей
2. Соотношение миссии, цели, стратегии, задачи и политики в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
3. Природа и состав функций менеджмента
4. Понятие и роль организационной структуры в системе управления организаций сферы гостеприимства и общественного питания
5. Основные элементы организационной структуры управления и их характеристика
6. Факторы, влияющие на формирование организационной структуры управления
7. Службы гостиницы и их характеристика
8. Управление деятельностью основных служб: служба приема и размещения, административно-хозяйственная, инженерно-техническая службы, службы безопасности. Требования, предъявляемые к работе служб
9. Функции административно-хозяйственной службы. Профессиональные, этические, гигиенические требования к служащим
10. Основные направления деятельности инженерно-технической службы. Роль, значение, выполняемые функции
11. Основные направления деятельности службы безопасности. Требования по обеспечению безопасности в организациях сферы гостеприимства
12. Службы питания в гостинице и их характеристика
13. Современные тенденции развития форм организации питания в гостиничных ресторанах
14. Влияние характеристики гостиницы на концепцию ее ресторанного хозяйства
15. Отдел ресторанного обслуживания: структура и задачи
16. Требования к службам питания при гостиницах
17. Процесс мотивации и его содержание. Мотивация в системе менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания
18. Сравнительная характеристика теории содержания мотивации
19. Процессуальные теории и их использование в управлении
20. Роль условий труда персонала и оптимального режима работы для внутренней мотивации персонала
21. Контроль в системе менеджмента организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Методы и процесс контроля его основные этапы
22. Виды контроля в управлении. Условия построения эффективной системы контроля
23. Сущность и роль коммуникаций в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Виды коммуникаций и их характеристика
24. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации
25. Условия построения эффективных коммуникаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
26. Организация и содержание управленческого труда
27. Понятие и роль решений в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Требования, предъявляемые к управленческому решению
28. Методы управления и их характеристика. Взаимосвязь методов

29. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический.

Эффективность стилей руководства

30. Понятие и сущность власти. Природа властных отношений в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; знание дополнительного материала
отлично	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения
очень хорошо	изложение материала логично, ответ правильный, полный, с незначительными неточностями
хорошо	ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
удовлетворительно	обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения
неудовлетворительно	в ответе обучающегося проявляется незнание основного материала учебной программы, не может применять знания для выполнения задания
плохо	необходима дополнительная подготовка

5.3.10 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-2

1. Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания как процесс. Общие функции управления и связующие процессы.
2. Миссия, философия и цели организаций сферы гостеприимства и общественного питания
3. Целевой подход в управлении организацией
4. Иерархия целей организации сферы гостеприимства и общественного питания. Индивидуальные, групповые и организационные цели. Требования, предъявляемые к формированию целей
5. Соотношение миссии, цели, стратегии, задачи и политики в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
6. Природа и состав функций менеджмента

7. Понятие и роль решений в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Требования, предъявляемые к управленческому решению
8. Сущность и роль коммуникаций в управлении организациями сферы гостеприимства и общественного питания. Виды коммуникаций и их характеристика
9. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации

5.3.11 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-1

1. Менеджмент организаций как предмет, наука, практика
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления
3. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении
4. Цели и задачи менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания
5. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты управления. Особенности управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания
6. Средства размещения, их характеристика и особенности управления
7. Международная классификация средств размещения
8. Особенности классификации гостиниц в России
9. Организации общественного питания в сфере гостеприимства
10. Классификация организации общественного питания
11. Менеджер, его роль и место в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
12. Субъекты и объекты управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Условия их эффективного взаимодействия
13. Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания

5.3.12 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКО-2

1. Менеджмент организаций как предмет, наука, практика
2. Эволюция управленческой мысли. Сравнительная характеристика школ управления
3. Количественный, системный и ситуационный подходы в управлении
4. Цели и задачи менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания
5. Организации сферы гостеприимства и общественного питания как объекты управления. Особенности управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания
6. Средства размещения, их характеристика и особенности управления
7. Международная классификация средств размещения
8. Особенности классификации гостиниц в России
9. Организации общественного питания в сфере гостеприимства
10. Классификация организации общественного питания
11. Менеджер, его роль и место в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
12. Субъекты и объекты управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Условия их эффективного взаимодействия

13. Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды организаций сферы гостеприимства и общественного питания
14. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства
15. Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания как процесс. Общие функции управления и связующие процессы.
16. Миссия, философия и цели организаций сферы гостеприимства и общественного питания
17. Процесс коммуникации и его основные этапы. Роль и место обратной связи в процессах коммуникации
18. Условия построения эффективных коммуникаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
19. Этика менеджеров и менеджмента

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Уровень знаний от минимально допустимого и выше в объеме, соответствующем программе подготовки
не зачтено	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки или отказ от ответа

Примерный перечень тем оценочного средства – Курсовая работа:

1. Гостиничная организация (ОП)* как открытая система
2. Внешняя среда организации гостиничной индустрии (ОП) и методы ее анализа
3. Миссия гостиничного предприятия (ОП) и способы ее реализации
4. Организационная культура организации сферы гостеприимства (ОП)
5. Мотивация персонала организации сферы гостеприимства (ОП)
6. Система организационных коммуникаций предприятий сферы гостеприимства (ОП)
7. Управление конфликтами в организации сферы гостеприимства (ОП)
8. Анализ организационной структуры управления предприятий сферы гостеприимства (ОП).
9. Организация деятельности службы безопасности гостиницы.
10. Организация управленческого контроля гостиничного предприятия (ОП)
11. Методы управления организациями сферы гостеприимства (ОП)
12. Управление стрессами в организации сферы гостеприимства (ОП).
13. Стилль управления и его влияние на эффективность руководства персоналом гостиничной организации (ОП).

*ОП – организация общественного питания. Можно выбрать в качестве объекта исследования организацию гостиничной индустрии или организацию общественного питания

Критерии оценивания (оценочное средство - Курсовая работа)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам, обоснована собственная точка зрения. Работа сдана в установленный срок
отлично	в работе сделан самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок
очень хорошо	в работе сделан анализ фактического материала на основе знаний первоисточников, содержатся элементы научного творчества, делаются выводы, дается критика взглядов по рассматриваемым вопросам. Работа сдана в установленный срок
хорошо	работа выполнена на высоком теоретическом уровне, полно и всесторонне освещающая вопросы темы, но не отличается должной степенью творческого подхода к теме
удовлетворительно	работа, в которой основные вопросы темы освещены правильно, но не показано умение самостоятельно анализировать литературные источники, логически стройно излагать материал, рассматривать проблему всесторонне, а также имеются отдельные ошибочные суждения. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор не исправлял/ не исправил большую часть замечаний руководителя
неудовлетворительно	работа представлена, но студент не ответил на замечания рецензента, не смог объяснить выводы и теоретические положения темы, не овладел материалом работы. Работа сдана с нарушением установленного срока, автор прибегал к искусственному завышению показателя оригинальности
плохо	Студент не предоставил курсовую работу

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Попов Л.А., под ред., Тарасенко Э.В., под ред., Дедусенко Е.А., Ильина Е.Л., Кошелева А.И. Гостиничный менеджмент : Учебник. - Москва : КноРус, 2022. - 250 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-08005-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=772235&idb=0>.
2. Дмитриева Нина Викторовна. Гостиничный менеджмент : Учебное пособие / Российский государственный университет туризма и сервиса, ф-л Институт туризма и гостеприимства;

Московская международная академия; Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова; ЗАКРЫТ Отраслевой центр подготовки, трудоустройства и повышения квалификаций индустрии гостеприимства; Московский государственный институт индустрии туризма им. Ю.А.Сенкевича. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 352 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-016041-2. - ISBN 978-5-16-101977-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=792251&idb=0>.

3. Скабеева Л. И., Духовная Л. Л. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : Учебник / Скабеева Л. И., Духовная Л. Л. - Москва : КноРус, 2023. - 219 с. - ISBN 978-5-406-11920-4., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=872516&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Колесников А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум / А. В. Колесников. - Москва : Юрайт, 2023. - 167 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02520-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845400&idb=0>.
2. Смирнов Эдуард Александрович. Управленческие решения : Учебник / Государственный университет управления. - 1. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2023. - 362 с. - (Высшее образование). - Профессиональное образование. - ISBN 978-5-369-00521-7. - ISBN 978-5-16-103960-1. - ISBN 978-5-16-011609-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=874421&idb=0>.
3. Боголюбов В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник / В. С. Боголюбов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 293 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07413-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=843382&idb=0>.
4. Быстров Сергей Александрович. Организация гостиничного дела : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2023. - 432 с. - (Высшее образование). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-00091-514-1. - ISBN 978-5-16-106248-7. - ISBN 978-5-16-013584-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=874655&idb=0>.
5. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 297 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14414-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841740&idb=0>.
6. Быстров Сергей Александрович (Санкт-Петербургский государственный университет). Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : Учебник / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 536 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-012812-2. - ISBN 978-5-16-101118-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=890008&idb=0>.
7. Николенко П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - Москва : Юрайт, 2022. - 449 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/495422> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-10614-5 : 1709.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819287&idb=0>.
8. Николенко П. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник / П. Г.

- Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. - Москва : Юрайт, 2023. - 751 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14187-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847205&idb=0>.
9. Операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства : Учебник / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 413 с. - (Высшее образование (Финансовый университет)). - Профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-018510-1. - ISBN 978-5-16-111510-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=890619&idb=0>.
10. Куценко Е. В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2 : учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 гостиничное дело (профиль: гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения / Куценко Е. В., Кульбида А. А. - Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2022. - 163 с. - Книга из коллекции ДонНУЭТ имени Туган-Барановского - Сервис и туризм., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=863632&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26229>
2. Журнал «Проблемы теории и практики управления» // Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9009>
3. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - www.frontdesk.ru
5. Консультант плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.03 - Гостиничное дело.

Автор(ы): Зыкова Татьяна Валентиновна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.11.2024, протокол № 5.