

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет Гостиничного и ресторанного бизнеса  
Кафедра Менеджмента в индустрии гостеприимства**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмента  
в индустрии гостеприимства  
Протокол от «17» мая 2017 г.  
№9

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.19 ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В  
ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

---

направление подготовки  
38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) " Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе"

Квалификация  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная

Год набора 2016

Москва, 2017 г.

**Авторы–составители:**

Обыденнова Н.А.

Заведующая кафедрой  
Менеджмента в индустрии  
гостеприимства, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_ И.В. Гончарова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

- 1.1. Дисциплина Б1.Б.23 «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-6	Владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации	ОПК-6.3.2	Способность применять основные подходы к управлению организациями в сфере гостеприимства, владение навыками, позволяющими принимать решения в области управления гостиничным бизнесом

- 1.2. В результате освоения дисциплины Б1.Б.23 «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОПК-6.3.2	<p><b>на уровне знаний:</b> правила эксплуатации гостиничных предприятий; основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе; структуру управления гостиничным предприятием; технологии приема и обслуживания гостей в отеле; технологии обслуживания гостей питанием; технологии проведения деловых мероприятий, правила предоставления дополнительных услуг в гостинице; правила формирования центров прибыли гостиничного предприятия; современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России</p> <p><b>на уровне умений:</b> учитывать особенности организации гостиничного бизнеса</p> <p><b>на уровне навыков:</b> системных знаний в сфере гостеприимства; современных тенденций развития гостиничного бизнеса в мире и в России; оценки конкурентных преимуществ гостиничного предприятия; работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию туризма</p>

- 2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

#### Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Всего	5
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>		<b>54</b>	<b>54</b>
лекционного типа (Л)		18	18
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		36	36
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>		<b>54</b>	<b>54</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>форма</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>
	<b>час.</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Общая трудоемкость (час. / з.е.)</b>		<b>144/4</b>	<b>144/4</b>

#### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.23«Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» изучается в 5 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 4 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области основных экономических понятий и категорий, тенденций развития объективных экономических процессов, содержания ключевых понятий о потребностях человека, а также на содержание дисциплин «История управленческой мысли», «Организационное поведение», «Теория организации», «Методы принятия управленческих решений».

По дисциплине Б1.Б.23«Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» осуществляется текущий контроль на очном обучении и промежуточный контроль в форме экзамена в 5 семестре.

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины**

**Очная форма обучения**

№ раздела	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
5 семестр								
1	Индустрия гостеприимства	14	2		8		4	Д, Э, Р
2	История развития гостиничного бизнеса в мире и в России	10	2		4		4	Э, К, КР
3	Общие сведения о современной гостиничной индустрии	18	2		8		8	Д, К, Э
4	Организационная структура управления гостиничным предприятием	14	2		4		8	РК, Э, Р
5	Технологии и организация работы основных служб гостиницы	16	4		4		8	Р, Д, КР
6	Требования к персоналу гостиничных предприятий	20	4		8		8	КР, К,Э
7	Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания	16	2		8		6	КР, К, Э
Промежуточная аттестация		36					36	Экзамен
Всего:		144	18		36		90	

Примечание:

\* Формы текущего контроля – эссе (Э), диспут (Д), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), реферат (Р).

**Содержание дисциплины**

**Раздел 1. Индустрия гостеприимства.**

Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.

Тема 2. Сущность и специфика гостиничных услуг

**Раздел 2. История развития гостиничного бизнеса в мире и в России**

Тема 3. Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.

Тема 4. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.

**Раздел 3. Общие сведения о современной гостиничной индустрии**

Тема 5. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.

Тема 6. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.

Тема 7. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.

Тема 8. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями

#### **Раздел 4. Организационная структура управления гостиничным предприятием**

Тема 9. Структура управления гостиничным предприятием.

Тема 10. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.

#### **Раздел 5. Технологии и организация работы основных служб гостиницы**

Тема 11. Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.

Тема 12. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.

Тема 13. Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание и расчет клиентов.

Тема 14. Технологии и организация работы анимационной службы.

Тема 15. Технологии и организация работы бизнес-центра.

Тема 16. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Услуги для деловых туристов.

#### **Раздел 6. Требования к персоналу гостиничных предприятий**

Тема 17. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов

Тема 18. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет.

#### **Раздел 7. Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания.**

Тема 19. Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания. Организация службы безопасности в гостинице.

Тема 20. Гостиничный бизнес в эпоху глобализации. Целевое позиционирование. Современные отельные концепции.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.23 «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы билета и практическое задание.

#### **4.1.2. Экзамен проводится в виде устного опроса.**

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

##### **Примерная тематика контрольных работ / рефератов / эссе**

1. История развития индустрии гостеприимства страны.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
6. Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.
8. Гостиничные цепи: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных цепочек мира.
10. Мировые гостиничные цепи в России.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
13. Особенности функционирования основных служб гостиницы (служба приема и размещения, служба эксплуатации номерного фонда, служба питания, инженерно-техническая служба, служба безопасности, служба маркетинга, финансово-бухгалтерский отдел, отдел закупок, отдел персонала).
14. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
15. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
16. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
17. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
18. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
19. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
20. Современный рынок гостиничных услуг г. Краснодар (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

##### **Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов**

Наименование раздела	Содержание темы
<b>1. Индустрия гостеприимства</b>	<b>Практикум 1.</b> Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного

	бизнеса. <b>Практикум 2.</b> Сущность и специфика гостиничных услуг.
<b>2. История развития гостиничного бизнеса в мире и в России</b>	<b>Практикум 3.</b> Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. <b>Практикум 4.</b> Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.
<b>3. Общие сведения о современной гостиничной индустрии</b>	<b>Практикум 5.</b> Классификация средств размещения. Виды гостиниц. <b>Практикум 6.</b> Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. <b>Практикум 7.</b> Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.
<b>4. Организационная структура управления гостиничным предприятием</b>	<b>Практикум 9.</b> Структура управления гостиничным предприятием. <b>Практикум 10.</b> Службы гостиницы: их назначение и характеристика.
<b>5. Технологии и организация работы основных служб гостиницы</b>	<b>Практикум 11.</b> Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. <b>Практикум 12.</b> Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. <b>Практикум 13.</b> Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. <b>Практикум 14.</b> Технологии и организация работы анимационной службы. <b>Практикум 15.</b> Технологии и организация работы бизнес-центра. <b>Практикум 16.</b> Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.
<b>6. Требования к персоналу гостиничных предприятий</b>	<b>Практикум 17.</b> Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов <b>Практикум 18.</b> Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет.
<b>7. Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания</b>	<b>Практикум 19.</b> Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания. Организация службы безопасности в гостинице. <b>Практикум 20.</b> Современные отельные концепции.

<b>№ раздела</b>	<b>Темы для самостоятельного изучения учебного материала студентами</b>
------------------	---



1	Концепция и терминологические основы операционного менеджмента.
2	Основные нормативно-правовые документы , регламентирующие проектную деятельность, функционирование и развитие гостиничного бизнеса различных типов и форм организации бизнеса в современных экономических условиях
3	Критерии построения операционной системы гостиничного бизнеса. Построение оптимальной структуры предприятия для выполнения заявленных функций. Маркетинговые основы управления :роль первичного изучения спроса на услуги , а также организации обратной связи по изучению удовлетворенности потребителей.
4	Классификация ресурсов гостиничного бизнеса для обеспечения оптимальности использования . Основы планирования и управления ресурсами гостиничного хозяйства для достижения эффективных результатов ХФД.
5	Аспекты проектирования деятельности гостиничного бизнеса для лиц с ограниченными возможностями здоровья, пожилых , потребителей, родителей с детьми и т.д. и других категорий граждан.
6	Состав гостиничных служб в зависимости от мощности предприятия, их оснащение. Взаимодействие служб и электронный документооборот. Основные показатели эффективности функционирования гостиничного бизнеса.
7	Организационно-технологические и технические аспекты открытия и функционирования гостиничного хозяйства. Компетенции и этапы деятельности проектного менеджера. Создание модели и описание основных аспектов операционного менеджмента гостиничного бизнеса

## Вопросы для самопроверки

### Тема 1.

1. Назовите имена ученых, заложивших основы операционного менеджмента.
2. Какие этапы прошел операционный менеджмент в своем развитии?
3. К каким годам относится наибольшее развитие операционного менеджмента?
4. Охарактеризуйте содержание операционного менеджмента, используя модель 5Р.
5. Дайте определение основным терминам ОМ.
6. Дайте определение понятию «операционная среда организации».
7. Почему операционный менеджмент используется в каждом направлении менеджмента.
8. Какая из приведенных классификаций процессов как объектов управления наиболее актуальна для ресторанного бизнеса в настоящее время и почему?

### Тема 2.

1. Охарактеризуйте цели предпринимательской деятельности в сфере гостинично-ресторанного комплекса.
2. На какие типы подразделены гостиницы?
3. Каковы базовые отличительные признаки различного типа гостиниц?
4. Привести примеры типологии и классификации предприятий по различным признакам.
5. Формы классификация гостиниц, их характеристика.
7. Каковы тенденции развития гостиничных хозяйств?
9. Дайте краткую характеристику служб гостиничных хозяйств.

10. Каковы основные требования и тенденции развития рынка гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями в России и за рубежом?

### **Тема 3.**

1. Понятие и назначение операционной системы гостиничного хозяйства.
2. Организационная модель и механизм функционирования предприятия в рыночной среде.
3. Какие типы производственных процессов осуществляются в гостиничном бизнесе?
4. Из каких элементов состоит производственная структура гостиниц?
5. Какие критерии определяют эффективность производства?
6. В чем состоит смысл оперативного управления гостиничным комплексом?

### **Тема 4.**

1. Какие факторы влияют на формирование и выполнение производственной программы?
2. Какие методы применяются для оценки динамики и плана производства продукции на ПРБ?
3. На каких принципах строится политика ценообразования в гостиничном бизнесе?
4. Какое экономическое значение имеет прибыль в деятельности индустрии гостеприимства?
5. Что такое экономический эффект и экономическая эффективность, в чем их различие?
6. Перечислите экономические показатели, отражающие интересы инвесторов индустрии гостеприимства.

### **Тема 5.**

1. В чем заключается сущность экономического планирования и прогнозирования в деятельности предприятий гостиничного бизнеса?
2. Какие функции выполняют планы различного назначения?
3. Какие методы применяются в гостиницах для планирования различных бизнес-процессов?
4. Какие факторы влияют на процессы планирования и прогнозирования?
5. Дайте сравнительную характеристику качественных, или субъективных прогнозов с одной стороны, и количественных, или статистических - с другой.
6. Прогнозирование - это искусство или наука? Обоснуйте свой ответ.
7. Что такое бизнес-план и какие функции он выполняет?
8. Какие методы управления эффективностью применяются в гостиницах?

### **Тема 6.**

1. Современные требования санитарно-гигиенических норм?
2. Организация договорных отношений с корпоративными клиентами.
3. Технологический процесс обслуживания постояльцев.
4. Формы обеспечения гостиничных хозяйств материально-техническими средствами.
5. Основные мероприятия по совершенствованию складского хозяйства.

### **Тема 7.**

1. Анализ и применение мирового опыта в гостиничном бизнесе?

2. Основные побудительные причины функционирования гостиничного бизнеса.
3. Исследовательская социологическая база как оценка эффективности работы коллектива гостиничного комплекса.
4. Исторические этапы развития гостиничного дела.
5. Виды современной миграции и уровень их влияния на гостиничную сферу.

#### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.**

##### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-6	Владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации	ОПК-6.3.2	Способность применять основные подходы к управлению организациями в сфере гостеприимства, владение навыками, позволяющими принимать решения в области управления гостиничным бизнесом

##### **4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-6.3.2	Способность применять основные подходы к управлению организациями в сфере гостеприимства, владение навыками, позволяющими принимать решения в области управления гостиничным бизнесом	Разработал процедуру и выбрал метод контроля; овладел методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; продемонстрировал готовность применения современных концепций организации операционной деятельности; провел анализ операционной деятельности организации и использовал его результаты для подготовки и принятия управленческих решений

##### **4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **Вопросы промежуточной аттестации**

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборон постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.

42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика и сравнительный анализ.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ за период 2010-2014 гг.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.
50. Этика делового общения в сфере гостиничного бизнеса

### Шкала оценивания.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-91	5, «отлично»	<p>– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</p>
90-71	4, «хорошо»	<p>– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</p>

70-51	3, «удовлетворительно»	<p>– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</p>
50-0	2, «неудовлетворительно»	<p>– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>– Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>

#### **4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание. На подготовку дается 30 минут.

#### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию

о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины Б1.Б.23 «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети**



## **"Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Ильдеменов А.С. Операционный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / А.С. Ильдеменов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. — 384 с. — 978-5-4257-0020-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17030.html>
2. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] : качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 368 с. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>
3. Грошев И.В. Системный бренд-менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 656 с. — 978-5-238-02203-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10509.html>
4. Грошев И.В. Организационная культура [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент», по экономическим специальностям / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 535 с. — 978-5-238-02384-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66239.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Ткачев О. Visual бренд [Электронный ресурс] : притягивая взгляды потребителей / О. Ткачев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. — 231 с. — 978-5-9614-0957-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43736.html>
2. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 347 с. — 978-5-9614-5454-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48430.html>
3. Дресвянников В.А. Менеджмент организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Дресвянников, О.Е. Чуфистов, А.Б. Зубков. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 137 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23580.html>

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Демин Д. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : десять самых распространенных заблуждений / Д. Демин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 137 с. — 978-5-9614-1147-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43664.html>

### **6.4. Нормативные правовые документы**

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. [Отчёт Всемирной Туристской Организации - 2014\(Tourism Highlights - 2014\).](#)
2. [Топ-10 трендов мировой индустрии гостеприимства в 2012 году. Режим доступа. - http://www.tourism-review.ru/trendy-razvitiya-otel-industrii-2012-news3212.](http://www.tourism-review.ru/trendy-razvitiya-otel-industrii-2012-news3212)

3. [www.tourism-review.com](http://www.tourism-review.com) - электронная сеть в глобальной индустрии туризма
4. [www.tourism-review.ru/travel-tourism-magazine](http://www.tourism-review.ru/travel-tourism-magazine) Tourism Review Online Magazine, 2012 - 2014.
5. <http://www2.unwto.org/ru> - The World Tourism Organization (UNWTO)
6. [UNWTO World Tourism Barometer, 2014](http://www.unwto.org/ru) (журнал Всемирной туристской организации)
7. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

#### 6.6. Иные источники

8. [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru) / - Российская национальная библиотека
9. <http://нэб.рф/> - Национальная электронная библиотека
10. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) / - Российская государственная библиотека

Периодические издания:

11. Афиша/Еда
12. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
13. Мое дело ресторан
14. Стандарты и качество (журнал)
15. Менеджмент качества (журнал)

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

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

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»