

**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 «04» сентября 2017г.
№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.21 АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

направление подготовки
38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2018

Москва, 2017 г.

Авторы–составители:

Бухаров И.О.

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.21 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-2	Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	ОПК-2.2	Способность к использованию современного аналитического инструментария при принятии управленческих решений в сфере профессиональной деятельности
ОПК ОС-8	Способность демонстрировать знания последних прорывных направлений в менеджменте и связанных	ОПК ОС-8.2	Способность определять современные тенденции в управлении, и на основе анализа данных разрабатывать комплекс мер

	с ними революционных открытий, технологий и продуктов		для обеспечения конкурентоспособности предприятия на рынке
--	---	--	--

1.2.В результате освоения дисциплины Б1.Б.21 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2.2	<p>на уровне знаний: современный аналитический инструментарий для принятия стратегических решений по развитию продукта предприятия питания; применимость и ограничения в использовании различных инструментов и методик анализа при оценке благонадежности персонала; моделирование и технологии стратегического планирования деятельности предприятия с учетом правовых изменений в индустрии гостеприимства.</p> <p>на уровне умений: эффективно применять современный аналитический инструментарий в области развития продукта предприятия питания; идентифицировать и организовывать эффективное использование доступных ресурсов и информации для проверки сведений о будущих работниках предприятия; организовывать командную работу коллег и подчиненных; идентифицировать значимые риски, связанные с безопасностью предприятия.</p> <p>на уровне навыков: методологией моделирования последствий принимаемых решений и понимание их взаимосвязи с тактическими шагами и оперативными показателями.</p>
ОПК ОС-8.2	<p>на уровне знаний: практические подходы управления персоналом в индустрии гостеприимства в современных условиях; сущность стратегических процессов на предприятиях питания и средствах размещения; объективные тенденции развития современного менеджмента; практические подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества организации</p> <p>на уровне умений: выбирать адекватные стратегическим задачам методы управления персоналом в индустрии гостеприимства; идентифицировать и организовывать эффективное использование доступных ресурсов и информации для проверки сведений о будущих работниках предприятия; организовывать командную работу коллег и подчиненных; использовать доступные ресурсы и информацию для прогнозирования изменений в законодательстве в целях принятия решений о стратегии развития компании</p> <p>на уровне навыков: навыками сбора, селекции, обобщения и преобразования необходимой для стратегического анализа информации; применения выявленных потенциалов, зависимостей и рисков развития системы для выработки стратегических рекомендаций.</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		Объем дисциплины, час.	
		Всего	Семестр
			8
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		54	54
лекционного типа (Л)		18	18
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			
практического (семинарского) типа (ПЗ)		36	36
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		54	54
Промежуточная аттестация	форма	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой
	час.		
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		108/3	108/3

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.21 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» изучается в 8 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 3 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на необходимый объем теоретических знаний в области основных экономических понятий и категорий, тенденций развития объективных экономических процессов в области гостиничного и ресторанного бизнеса.

Опорой для изучения дисциплины Б1.Б.25 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» выступает содержание дисциплин: Б1.В.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства», Б1.В.ОД.18 «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе».

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

№ п/п	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		
Тема 1	Особенности управления ресторанным предприятием в современных условиях	16	4		4		8	О, Э, Д, ВЛ. СР
Тема 2	Совершенствование продукция и снабжение сырьём в индустрии гостеприимства	16	2		4		10	О, ВЛ, Э, Д, СР

Тема 3	Специфика современного управления персоналом в индустрии гостеприимства	18	4		4		10	О, ВЛ, Э, Д, СР
Тема 4	Обеспечение безопасности предприятия	20	2		8		10	О, ВЛ, Э, Д, СР
Тема 5	Правовые проблемы в индустрии гостеприимства	20	4		8		8	О, ВЛ, Д, Р, СР
Тема 6	Репутация гостиничного и ресторанного предприятия	18	2		8		8	О, ВЛ, Д, К, СР
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	18		36		54	

Примечание:

* *Формы текущего контроля: опрос (О), эссе (Э), вопросы к лекции (ВЛ), диспут (Д), самостоятельная работа (СР), решение кейсовых заданий (К).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Особенности управления ресторанным предприятием в современных условиях.

Тенденции развития современного управления. Проблемы управления ресторанным предприятием. Переизбыток управленческого персонала на ресторанном предприятии. Профессионализм управленческого состава. Влияние национальной культуры сотрудников на управление. Формирование конкурентных преимуществ компании. Основные источники инноваций, их особенности на предприятиях менеджмента гостиничной индустрии.

Тема 2. Совершенствование продукция и снабжение сырьём в индустрии гостеприимства.

Построение связей с поставщиками продукции и услуг как возможность развития взаимовыгодного сотрудничества с внешней средой. Работа с поставщиками на их территории и территории ресторана. Коллаборация с другими предприятиями для продвижения своих услуг (гастрономические фестивали и т.п.) Горизонт гастрономических предложений: неожиданные формы, неожиданные продукты. Традиционное и инновационное оборудование Производственные издержки, которые съедают прибыль.

Тема 3. Специфика современного управления персоналом в индустрии гостеприимства.

Основные стратегии найма управленческого, обслуживающего персонала, персонала кухни. Управление знаниями в организации, создание базы знаний, автоматизация и игрофикация обучения. Определение индивидуальных мотиваторов сотрудника. Внедрение мотивационной системы отождествления работника и заведения.

Тема 4. Обеспечение безопасности предприятия.

Неблагонадежность персонала. Качества, свидетельствующие о неблагонадежности. Риск, вызванный увольнением персонала. Достижение лояльности сотрудников. Современные способы обеспечения сохранности имущества в индустрии гостеприимства.

Тема 5. Правовые проблемы в индустрии гостеприимства.

Законодательство в области выездной торговли: организация работы фуд-траков. Организация работы летних веранд. Изменения в порядке получения алкогольной лицензии. Внедрение кассовых аппаратов с функцией передачи данных в онлайн режиме.

Тема 6. Репутация гостиничного и ресторанного предприятия.

Специфика коммуникационного процесса в социальных сетях. Формальные и неформальные коммуникации с посетителями предприятия. Негативные отзывы посетителей о качестве продукции и услуг в сети интернет и правила работы с негативом. Ведение личных страниц социальных сетей руководства предприятия.

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.21 «Актуальные проблемы индустрии гостеприимства» 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 и практическое задание.

4.1.2. Зачет проводится в виде устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для дискуссий, диспутов

1. «За» и «против» функциональной модели управления на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Участие инвестора в управлении. Организация взаимодействия инвестора и наёмного директора.
3. Влияние инновационного оборудования на успешность продвижения продукции и услуг на рынке.
4. Примеры снижения затрат на закупку сырья и оборудования или продвижении продукта за счет коллаборации с другими компаниями.
5. Оптимальная процедура собеседования для персонала линейного и управленческого персонала в индустрии гостеприимства.
6. Новые методы и способы обучения персонала с помощью программного обеспечения.
7. Примеры создания корпоративной культуры и достижения высокой лояльности персонала в индустрии гостеприимства.
8. Предотвращение воровства на предприятии путем смены системы учета материальных средств и товарных запасов.
9. Развитие выездной торговли в России: задачи и перспективы.
10. Особенности учёта алкоголя при продаже на предприятии питания и в мини-баре.

11. Потребление продуктов и напитков, самостоятельно принесенных гостем, на предприятии питания «за» и «против».
12. Методы предотвращения и приёмы работы с негативными отзывами и оценками гостиницы на сайтах бронирования.

Темы эссе

1. Инновации в управлении предприятиями индустрии гостеприимства.
2. Проблема недостатка компетенций управленческого состава предприятия питания.
3. Совершенствование продукта/услуги как основная стратегия развития современного предприятия в индустрии гостеприимства.
4. Проблемы обеспечения предприятия питания уникальными и деликатесными продуктами в условиях санкций.
5. Оптимизация затрат на обучение персонала за счет специализированных программ для мобильных устройств.
6. Перспективные системы управления мотивацией работников индустрии гостеприимства.
7. Способы достижения лояльности линейного персонала в индустрии гостеприимства.
8. Способы достижения лояльности управленческого персонала в индустрии гостеприимства.
9. Шеф-повар: лицо ресторана или наёмный сотрудник?
10. Основные приемы продвижения ресторана/ресторанной сети через личность владельца.

Критерии оценки эссе: максимальная оценка – 10 баллов.

Оценка – 9 - 10 баллов.

Оценка предполагает: тема эссе раскрыта **полностью**, описан каждый вопрос темы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников по теме, имеются выводы автора самостоятельные и аргументированные. Содержание работы актуально, полностью отражает узловые проблемы темы, выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка – 7 – 8 баллов.

Оценка предполагает: тема эссе раскрыта **в значительной степени**, полностью обоснованы и раскрыты два вопроса эссе. Выводы автора самостоятельны и аргументированы. Выбраны и описаны применяемые в работе научные подходы. Содержание работы в значительной степени отражает проблемы темы. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка – 5-6 баллов.

Оценка предполагает: полученные результаты **в достаточной степени** соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Полностью раскрыт один вопрос темы или частично все вопросы к изучению. В процессе анализа литературы упоминаются наиболее важные источники. Выводы автора не самостоятельны или не аргументированы. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка – 3-4 балла.

Оценка ставится: полученные результаты **частично** соответствуют поставленной цели и задачам. Полностью не раскрыт ни один вопрос темы. Упомянут основной источник по теме эссе. Полученные результаты в целом логичны, доказательны. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

Задания для самостоятельной работы студентов по итогам изучения разделов

Задание 1 (тема 1).

Зарисовать организационную структуру конкретного ресторана или гостиницы. Преобразовать её в другую организационную структуру, таким образом чтобы высвободилось 2-3 единицы управленческого персонала.

Задание 2 (тема 1).

Найти 3 интервью руководителей компании сферы гостеприимства с разными подходами к управлению (авторитарный, демократический, либеральный и т.п.). Выписать основные 3-4 тезиса.

Задание 1 (тема 2).

Разработать предложение для конкретного ресторана/гостиницы по внедрению новой услуги на основе анализа инноваций в области услуг конкурентов.

Задание 2 (тема 2).

Разработать предложение для конкретного ресторана по внедрению нового блюда/напитка на основе анализа трендов в гастрономии.

Задание 1 (тема 3).

Найти 2 интервью руководителей компании сферы гостеприимства или сотрудников отдела персонала с разными подходами к обучению персонала. Выписать основные 3-4 тезиса.

Задание 2 (тема 3).

Найти 2 интервью руководителей компании сферы гостеприимства или сотрудников отдела персонала с разными подходами к найму персонала. Выписать основные 3-4 тезиса.

Задание 1 (тема 4).

Разработайте схему контроля и предотвращения воровства контактного бара в ресторане (по выбору студента).

Задание 2 (тема 4).

Разработайте 3 проективных вопроса и 2 кейсовых вопроса для определения благонадежности персонала индустрии гостеприимства.

Задание 1 (тема 5).

Составьте 10 тестовых вопросов с 3 вариантами ответа в каждом по Федеральному закону от 29 июня 2015 г. N 182-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» (закон о ЕГАИС).

Задание 2 (тема 5).

Выявите ограничения и возможности организации выездной торговли на базе существующего предприятия питания и отдельного проекта (фуд-трак).

Задание 1 (тема 6).

Найти 2 интервью руководителей ресторанных компаний с разными подходами к продвижению ресторана (через шеф-повара или лично). Выписать основные 3-4 тезиса.

Задания предлагаются после изучения каждого раздела.

Критерии оценки:

Каждое задание оценивается в 5 баллов. Максимальная оценка – 10 баллов.

Кейсовые задания «Репутация предприятия гостеприимства»

Ситуация 1.

20 сентября официанты одного из московских ресторанов сети грузинской кухни Saperavi Cafe не разрешили клиентке зарядить ее телефон, сославшись на внутренние правила. Девушка удивилась и опубликовала запись в Facebook, в комментариях к которой разгорелась бурная дискуссия с участием совладелицы сети Хатуны Колбая.

В комментариях к публикации совладелица московской сети грузинских ресторанов Saperavi Cafe Хатуна Колбая заявила, что отказ от подзарядки гаджетов — это принципиальная позиция заведения.

«Мы не "Связной". Мы больше по еде. Переносную зарядку размером со спичечный коробок в кармане ношу всегда, так как без телефона нет жизни», — ответила Хатуна Колбая.

По какой именно причине заряжать гаджеты запрещено, предпринимательница не сообщила, отметив, что этому правилу уже год, и оно не имеет отношения к сервису: «Сервис — это техническая сторона, как оказать услугу: принять заказ, принести заказ, чистота помещения. Где-то нельзя расплачиваться карточками, где-то берут бронь за столики. У нас не заряжают гаджеты», — пояснила она.

Мнения остальных комментаторов разделились. Кто-то упрекнул ресторатора в отсутствии клиентоориентированности, отметив что такое отношение к клиентам идет вразрез с представлениями о ресторане грузинской кухни. В частности, владелица кафе «Долмастер» Лилит Арутюнян написала: «Если это принципиальная позиция владельцев, которая называется «мы не "Связной", я всегда в кармане ношу портативное зарядное устройство, обращайтесь к моему юристу по доверенности», то это грустно.»

Другие пользователи, напротив, встали на сторону Хатуны Колбая. По их мнению владелец заведения сам определяет правила своего бизнеса.

В ответ на запрос журналистов о скандале (пост с обсуждением набрал несколько тысяч лайков и сотни перепостов) совладелица сети ресторанов Saperavi Cafe Хатуна Колбая предположила, что против ее заведений, скорее всего, идет целенаправленная «антиреклама».

По ее словам, отказ заряжать гаджеты связан с пожарной безопасностью и претензиями, которые она получала от клиентов. Это правило действует во всех ее заведениях (Saperavi Cafe, Вай Мэй и sos.cafe), пояснила Колбая.

24 сентября 2016 в аккаунтах ресторанов в соцсетях появилось сообщение о запуске флешмоба под тегом [#безтелефона](#). По условиям акции участникам нужно опубликовать фото, сделанные в любом из заведений сети, с геотегом и подписью «Ем в Saperavi, наслаждаюсь едой и общаюсь с друзьями [#безтелефона](#)»! Всем участникам в качестве приза пообещали бесплатные хинкали, а лучшим раз в неделю ещё и кувшин красного грузинского мацари.

Комментаторы в соцсетях отнеслись к предложению с иронией, заметив, что без телефона в действительности невозможно будет сделать требуемое по условиям акции фото.

В конце сентября 2016 рейтинг Saperavi Cafe по отзывам посетителей на Фейсбуке составлял 3,0 балла. Многие пользователи писали, что отказываются в будущем посещать это кафе, хотя ранее периодически заходили в это место.

За несколько недель до истории с отказом в зарядке другая посетительница Saperavi Cafe жаловалась в соц.сетях на отказ в посещении кафе с собакой, но громкого обсуждения данная жалоба не имела.

Вопросы:

1. Является ли отказ зарядить телефон посетителя кафе отказом в основной услуги заведения (в частности услуги «организации потребления пищи»)?
2. Выскажите предположение почему жалоба об отказе в посещении с собакой не имела последствий для компании и не нашла поддержки у пользователей социальных сетей, а отказ в предоставлении розетки заставил пользователей совершать агрессивные действия в сторону компании.
3. Выявите ошибки в коммуникации со стороны совладелицы кафе и оцените действия компании по сглаживанию последствий скандала.

Ситуация 2.

19 октября 2016 года российский писатель и предприниматель Сергей Минаев рассказал на своей странице в Facebook о конфликте с московским отелем Golden Apple. По словам автора, сотрудники заведения отказались заселять его без удостоверения личности, несмотря на то, что он хотел показать им фотографию паспорта. Минаева не пустили в номер, а его подписчики за сутки снизили рейтинг заведения на официальной странице в Facebook с пяти звёзд до двух.

Номер забронировала его жена, которая расплатилась картой автора. В полночь с 18 на 19 октября писатель приехал в отель, и сотрудница попросила предъявить паспорт. Документа с собой не оказалось. Всегда хватало фотографии паспорта из телефона. К тому же Минаев уже не первый раз останавливался в данном отеле, проводил там съемки и другие мероприятия.

Также писатель отметил, что позже отель прислал ему письмо о том, что не сможет вернуть деньги, но предлагает заселиться в тот же номер, но в другую дату.

Минаев утверждает, что разослал пятидесяти четырём поставщикам вина — партнёрам ресторана писателя «Хлеб и вино» — письма с рекомендацией не пользоваться услугами отеля Golden Apple при организации командировок для сотрудников.

После публикации записи подписчики Минаева стали заходить на страницу отеля в Facebook и ставить ему низкие оценки, а также писать негативные отзывы. Подписчики поддерживали Сергея Минаева, часть писала названия заведений (в том числе известных 5* московских отелей) в которые заселяли без паспортов и даже ксерокопий.

Представители отеля опубликовали днём 19 октября заявление, в котором пояснили, что ради безопасности постояльцев и во избежание крупного штрафа не стали делать исключение даже ради известного писателя:

«Мы действительно искренне сожалеем, что не смогли сделать исключение для г-на Минаева. Но предъявление паспорта при заселении гостя в отель строго обязательно. Этого требует закон. Мы его соблюдаем и намерены всегда его соблюдать. За поселение без физического присутствия паспорта штраф составляет 800 тысяч рублей, и никакого исключения, к большому сожалению, для отеля не сделают. Также в связи с напряженной ситуацией в мире, мы по максимуму обеспечиваем безопасность наших постояльцев. Мы гарантируем, что у нас никто не проживает в номере без предъявления соответствующего документа. Ранее Сергей Минаев останавливался в Golden Apple (информация, которую г-н Минаев самостоятельно разместил на своей странице) и мы будем надеяться, что он все же останется нашим гостем в будущем. Показывая нашим клиентам отель, мы всегда упоминаем и гордимся тем, что именно у нас снимали эпизод фильма «Духless» по его одноименному произведению».

По мнению юриста компании «Зарцын, Янковский и партнёры» Севана Аваляна, сотрудники гостиницы действовали по закону и действительно имели право не заселять Минаева и не возвращать ему деньги, заплаченные за номер.

Вопрос с паспортом сложнее. Правила предоставления гостиничных услуг и правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с учёта по месту пребывания (Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713) требуют, чтобы для заключения договора клиент предъявлял оформленный в установленном порядке документ, удостоверяющий личность: паспорт гражданина РФ, СССР (если не заменили)

и так далее. С точки зрения закона ксерокопия или фото паспорта в телефоне не могут быть достаточным документом для удостоверения личности — их можно подделать. И тут действия отеля соответствуют закону.

Но есть тонкость: оригинал документа необходим для заключения договора (как написано в правилах предоставления гостиничных услуг). Если бы у гостиницы был не разовый договор, а рамочный — общие условия услуг, которые можно затребовать по заявке — то вместо паспорта, который уже есть в базе, можно требовать иного подтверждения от клиента. Например, письма с электронной почты, которая есть в базе и привязана к конкретному клиенту. Вариаций много.

Последствий для компании «Голден Эппл» данная история не имела, рейтинг отеля был восстановлен, шумиха вокруг поста Сергея Минаева быстро сошла на нет. Помимо поддержки всех крупных отельеров отель получал даже публичную поддержку некоторых рестораторов, критиковавших ресторанный проект Минаева и обещавших рекомендовать отель партнерам для размещения.

Вопросы:

1. Оцените ответ сотрудников гостиницы писателю: какие приемы были использованы для разрешения ситуации и почему?
2. Правильно ли поступил отель, что нарушил правила предоставления гостиничных услуг и вернул деньги за номер?
3. Почему в первой ситуации представителю компании не удалось «погасить» возмущение в социальной сети, а во второй ситуации удалось?

Критерии оценки кейсовых заданий: максимальная оценка – 10 баллов.

Оценка – 9 - 10 баллов.

Оценка предполагает: имеется развернутый ответ на каждый вопрос. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников по теме, имеются выводы автора самостоятельные и аргументированные. Содержание работы актуально, полностью отражает узловые проблемы темы, выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка – 7 – 8 баллов.

Оценка предполагает: имеется развернутый ответ на два вопроса. Выводы автора самостоятельны и аргументированы. Содержание работы в значительной степени отражает проблемы темы. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка – 5-6 баллов.

Оценка предполагает: полностью раскрыт один вопрос темы или частично все вопросы к изучению. Выводы автора не самостоятельны или не аргументированы. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка – 3-4 балла.

Оценка ставится: полностью не раскрыт ни один вопрос темы. Выводы в целом логичны, доказательны. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

№ темы	Темы для самостоятельного изучения учебного материала студентами
1	Проблемы управления ресторанным предприятием. Профессионализм управленческого состава. Формирование конкурентных преимуществ компании. Работа с поставщиками на их территории и территории ресторана. Горизонт гастрономических предложений: неожиданные формы, неожиданные продукты. Инновационное оборудование.

2	<p>Основные стратегии найма управленческого, обслуживающего персонала, персонала кухни.</p> <p>Автоматизация и игрофикация обучения.</p> <p>Определение индивидуальных мотиваторов сотрудника.</p> <p>Качества, свидетельствующие о неблагонадежности.</p> <p>Достижение лояльности сотрудников.</p> <p>Современные способы обеспечения сохранности имущества в индустрии гостеприимства.</p>
3	<p>Законодательство в области выездной торговли: организация работы фуд-траков.</p> <p>Организация работы летних веранд.</p> <p>Изменения в порядке получения алкогольной лицензии.</p> <p>Негативные отзывы посетителей о качестве продукции и услуг в сети интернет и правила работы с негативом.</p> <p>Ведение личных страниц социальных сетей руководства предприятия.</p>

Вопросы для самопроверки

1. Тенденции развития современного управления.
2. Проблемы управления ресторанным предприятием. Переизбыток управленческого персонала на ресторанном предприятии.
3. Основные источники инноваций, их особенности на предприятиях менеджмента гостиничной индустрии.
4. Построение связей с поставщиками продукции и услуг как возможность развития взаимовыгодного сотрудничества с внешней средой.
5. Работа с поставщиками на их территории и территории ресторана.
6. Горизонт гастрономических предложений: неожиданные формы, неожиданные продукты.
7. Традиционное и инновационное оборудование.
8. Неблагонадежность персонала.
9. Качества, свидетельствующие о неблагонадежности.
10. Риск, вызванный увольнением персонала.
11. Достижение лояльности сотрудников.
12. Современные способы обеспечения сохранности имущества в индустрии гостеприимства.
13. Законодательство в области выездной торговли: организация работы фуд-траков.
14. Организация работы летних веранд.
15. Изменения в порядке получения алкогольной лицензии.
16. Формальные и неформальные коммуникации с посетителями предприятия.
17. Негативные отзывы посетителей о качестве продукции и услуг в сети интернет и правила работы с негативом.
18. Ведение личных страниц социальных сетей руководства предприятия.

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-2	Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	ОПК-2.2	Способность к использованию современного аналитического инструментария при принятии управленческих решений в сфере профессиональной деятельности
ОПК ОС-8	Способность демонстрировать знания последних прорывных направлений в менеджменте и связанных с ними революционных открытий, технологий и продуктов	ОПК ОС-8.2	Способность определять современные тенденции в управлении, и на основе анализа данных разрабатывать комплекс мер для обеспечения конкурентоспособности предприятия на рынке

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-2.2	современный аналитический инструментарий для принятия стратегических решений по развитию продукта предприятия питания	владеет навыками сбора, селекции, обобщения и преобразования необходимой для стратегического анализа информации; умеет эффективно применять современный аналитический инструментарий в области развития продукта предприятия питания; владеет навыками
ОПК ОС-8.2	сущность стратегических процессов на предприятиях питания и средствах размещения; объективные тенденции развития современного менеджмента;	применения выявленных потенциалов, зависимостей и рисков развития системы для выработки стратегических рекомендаций;

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. Практики решения проблем высокой текучки персонала в индустрии гостеприимства.

2. Практики решения проблемы с отсутствием импортных продуктов и низким качеством сырья.
3. Разработка стратегии найма: официант, бармен, повар.
4. Разработка стратегии найма: директор, управляющий, шеф-повар.
5. Современные методы привлечения кандидатов.
6. Виды вопросов и заданий на интервью с управляющим или шеф-поваром.
7. Основные причины воровства в индустрии гостеприимства.
8. Качества, свидетельствующие о неблагонадежности персонала.
9. Методы и технологии оценки благонадежности персонала.
10. Распознавание обмана работников на стадии собеседования.
11. Достижение лояльности сотрудников.
12. Типовые виды мотиваторов линейного персонала в индустрии гостеприимства.
13. Особенности мотивации управленческого персонала в индустрии гостеприимства.
14. Особенности присутствия предприятия в блогосфере (Twitter, Facebook, Instagram, Tripadvisor).
15. Тенденции развития современного управления.
16. Влияние национальной культуры сотрудников на управление.
17. Основные источники инноваций на предприятиях менеджмента гостиничной индустрии. Построение связей с поставщиками продукции.
18. Производственные издержки, которые съедают прибыль.
19. Законодательство в области организации работы фуд-траков.
20. Организация работы летних веранд.
21. Внедрение кассовых аппаратов с функцией передачи данных в онлайн режиме.
22. Особенности коммуникации с посетителями предприятия в социальных сетях.
23. Правила работы с негативными отзывами посетителей.
24. Ведение личных страниц социальных сетей руководства предприятия.
25. Продвижение ресторана в социальных сетях.

Шкала оценивания.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-91	5, «отлично»/ «зачтено»	<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 результатами рубежного контроля демонстрируют</p>

		высокую степень овладения программным материалом.
90-75	4, «хорошо»/ «зачтено»	<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>
74-50	3, «удовлетворительн о» / «зачтено»	<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>
49-0	2, «неудовлетворител ьно» / «незачтено»	<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.21 «Актуальные проблемы в индустрии гостеприимства» 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 зачету с оценкой. К зачету с оценкой 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 зачета.

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. Милл Роберт Кристи Управление рестораном (3-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Роберт Кристи Милл. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 536 с. — 978-5-238-01589-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52582.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Родионова Н.С. Современное состояние ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Н.Ю. Агаева. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. — 223 с. — 978-5-89448-974-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47453.html>

6.3. Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон «О независимой оценке квалификации» от 03.07.2016 N238-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200485 .
2. Федеральному закону от 29 июня 2015 г. N 182-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» [Электронный ресурс] - URL: <http://egais.spb.ru/zakonodatelstvo-egais/federalnye-zak71-fz-i-182-fz>.

6.4. Интернет-ресурсы

1. <http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления
2. <http://www.uecs.ru> - Управление экономическими системами
3. <http://www.aup.ru> - административно-управленческий портал

6.5. Иные источники

Справочные правовые системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

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»