

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Байханов Исмаил Бардирович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.07.2023 10:46:41  
Уникальный программный ключ:  
442c337cd125e1d0146289ac98815e502697764

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Модуль "Управление в индустрии гостеприимства"

по дисциплине

Б1.О.06.01 Гостиничный менеджмент

**Направление подготовки**

**43.03.03-"Гостиничное дело"**

**Профиль подготовки**

**"Гостиничная деятельность"**

**Квалификация выпускника**

уровень образования

**Бакалавр**

форма обучения

заочная

Год приема -2023

**Грозный, 2023**

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

### 1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.06.01 «Гостиничный менеджмент» входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» является теоретическим и методологическим основанием для других конкретных наук в сфере гостиничной деятельности.

Учебная дисциплина «Гостиничный менеджмент» изучается на 2 курсе в третьем семестре.

Дисциплина Гостиничный менеджмент используется при формировании содержания государственной итоговой аттестации.

### 1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью дисциплины является: вооружить бакалавра знаниями и навыками в области гостиничного менеджмента, определяющими его рациональное поведение и непосредственное практическое применение этих знаний и навыков в своей профессиональной деятельности.

### 1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ОПК-4.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций	Знать: основные понятия управления и тенденции современного менеджмента сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с ценностями потребителя

	сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.	Владеть: приемами работы с источниками информации для определения целей и задач управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
--	--	--

#### 1.4. Объем дисциплины (модуля)

*Общая трудоемкость дисциплины составляет 144/4 з.е. (академ. часов)*

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Очно	Заочно
<b>4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем</b>		<b>144/4</b>
<b>4.1.1. аудиторная работа</b>		<b>8/0,2</b>
в том числе:		
лекции		2/0,5
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка		6/0,16
лабораторные занятия		
<b>4.1.2. внеаудиторная работа</b>		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
<b>4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся</b>		<b>127/3,5</b>
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену		9/0,25

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)									
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа			
				Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно

1	Тема 1. Сущность менеджмента. Опыт гостиничного менеджмента за рубежом и возможности его использования в России. Виды и функции, методы и принципы менеджмента гостиничных предприятий и других средств размещения.	X	144/4	X	2/0,5	X	6/0,16	X	X	X	127/3,5
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X		X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	9/0,25	X		X		X		X	X
	Итого:	X	144/4	X	2/0,5	X	6/0,16	X		X	127/3,5

## 2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) <i>(для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)</i>
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента	<p>Менеджмент как особый тип социального управления. Существующие подходы к определению понятия менеджмент. Менеджмент как социальная функция. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Менеджмент как искусство управления. Менеджмент как интеграционный процесс. Менеджмент как особый социальный (профессиональный) слой. Особенности труда менеджера гостиничного предприятия. Менеджмент как экономическое отношение. Подходы к менеджменту как процессу и механизму управления. Процессный, системный, ситуационный подходы. Концепция менеджмента как экономического отношения. Экономические интересы, стимулирование и мотивация в системе менеджмента. Формирование школы научного менеджмента и классической административной школы управления. Ф.У. Тейлор и его принципы научной организации труда. Вклад Фрэнка и Лилиан Гилбрет, Г.Гантта, Г. Эмерсона, Г. Форда. Развитие социально-психологического направления менеджмента. Школа человеческих отношений и ее основные концепции. Вклад Г. Мюнстенберга, М.П.Фолетт и Э. Мэйо, А. Маслоу и его иерархия потребностей индивида. Школа поведенческих наук (бихевиористское направление): К. Арджирис, Р. Лайкерг, Д. Макгрегор, Ф. Герцберг. Школа науки управления (количественного подхода). Применение экономико-математических методов. Интегративные концепции управления (П. Дракер, У. Эдвардс Деминг, Т. Питерс и Р. Уотерман, У. Оучи, С. Кови, М. Хаммер, Дж. Чэмпи). История развития отечественной науки и практики гостиничного менеджмента. Современная система взглядов на гостиничный менеджмент. Инфраструктура современного гостиничного менеджмента. Развитие всеобщей системы отношений менеджмента.</p>

2.	<p>Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях</p>	<p>Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, действующих на международном уровне. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации для достижения целей гостиницы. Процесс коммуникации, его элементы и этапы. Модель коммуникационного процесса. Обратная связь и помехи. Классификация видов организационной коммуникации. Коммуникация гостиницы с внешней средой. Коммуникация внутри гостиницы: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнитель-исполнитель). Формальная и неформальная коммуникация. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации. Препятствия эффективному обмену информацией в гостиницах: коммуникационные барьеры. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничной сфере. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс. Модель этапов управленческого решения. Типология управленческих решений. Технология менеджмента как механизм принятия и реализации управленческих решений в гостиничной сфере. Иерархия и горизонтальная координация в принятии решений. Централизация и децентрализация в принятии решений. Индивидуальное и коллективное принятие решений</p>
----	---	--

3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента	<p>Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Конкретные функции управления гостиничной индустрией. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Способ координации. Взаимосвязь координации и стимулирования. Координация как согласование экономических интересов. Механизм менеджмента. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Сущность стратегии. Этапы процесса стратегического планирования: анализ важнейших тенденций внешней среды, установление миссии и целей гостиницы, анализ факторов внешней среды, управленческое обследование внутренней среды гостиницы, изучение и оценка стратегических альтернатив, выбор стратегии, ее реализация, контроль и оценка. Текущее планирование и контроль. Понятия тактики. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет). Организация как общая функция гостиничного менеджмента. Организационные отношения. Делегирование ответственности и полномочий. Концепция делегирования полномочий. Эффективное распределение полномочий. Эффективная организация трудового процесса руководителя гостиницы как необходимое условие эффективности организационных отношений. Организация личной работы менеджера гостиничного предприятия. Принципы и правила планирования рабочего времени, распорядка дня. Организация и реализация трудового процесса менеджера, рациональное распределение времени и усилий. Эффективное и неэффективное делегирование. Условия эффективного делегирования. Структурное оформление организационных отношений. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия. Ее элементы и связи, факторы, определяющие особенности организационной структуры. Типы оргструктур в гостиничной сфере: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная. Оргструктуры органического типа: проектная, матричная, сетевая. Достоинства и недостатки основных видов организационных структур. Проектирование и рационализация структур. Особенности организационного проектирования в гостиничной сфере. Мотивация в гостиничной индустрии. Соотношение мотивации и стимулирования. Эволюция мотивации и стимулирования. Первоначальные и современные концепции мотивации. Основные концепции содержания мотивации. Концепция иерархии потребностей А. Маслоу. Концепция ERG К. Альдерфера. Особенности концепции приобретенных потребностей Д. МакКлеланда. Двухфакторная концепция Ф. Герцберга. общая оценка содержательных концепций мотивации, реальные возможности их применения в практике управления. Основные процессные концепции мотивации: теория ожиданий, теория справедливости, модель ПортераЛоулера и др., их применимость в практике управления. Мотивационный аспект концепции Х и Y Д.Макгрегора и теории Z У.Оучи. Общая оценка процессных концепций мотивации, их достоинства и недостатки. Сущность и содержание контроля. Цель, субъект и объект контроля. Основные типы и виды контроля в современных гостиниц. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Стратегический и тактический контроль. Процесс контроля. Его основные этапы: выработка стандартов и критериев, сопоставление с ними реальных результатов, проведение необходимых корректировок. Поведенческие аспекты контроля. Принципы повышения эффективности контроля и снижения побочных нежелательных эффектов. Информационное обеспечение контроля. Информационно-управляющие системы и компьютеризация.</p>
----	--	--

4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	<p>Деловой аспект и личностный аспект социального взаимодействия. Индивидуальные характеристики личности и факторы, их формирующие. Понятие групповой динамики. Понятие малой группы в гостинице. Формальные и неформальные группы, их отличительные характеристики. Основные типы и характеристики формальных групп. Взаимосвязь эффективности управления группой с социальными отношениями в ней. Неформальные группы в гостинице, их возникновение и формирование. Различия в механизме образования формальных и неформальных групп. Основные причины вступления людей в неформальные группы: чувство принадлежности, взаимопомощь, взаимозащита, общение и симпатия. Негативный и позитивный потенциал неформальных групп. Управленческое общение: сущность, функции, законы. Приемы и принципы личностного воздействия руководителя на членов коллектива. Имидж руководителя. Основные виды коммуникативной деятельности руководителя гостиницы. Деловые выступления (подготовка, приемы удержания внимания, логика построения, эффективность языка и жестов). Деловые беседы (система подготовки, структура и содержание, искусство аргументирования). Особенности деловой беседы по телефону. Правила подготовки и проведения переговоров. Деловые совещания: технология подготовки и проведения.</p>
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии	<p>Власть в управлении: влияние, сила, зависимость, авторитет. Должностная и личностная власть в гостиничной сфере. Власть как право, возможность и способность влиять на поведение людей. Формы управленческой власти. Система управленческой власти: основы, основания, источники, средства. Природа и сущность лидерства. Лидерство как особая форма управленческой власти и особый тип отношений менеджмента. Лидер в сопоставлении с менеджером гостиничного предприятия. Подходы к определению факторов эффективного лидерства: личностный, поведенческий, системно-ситуационный. Традиционные концепции лидерских качеств. Поведенческий подход к лидерству. Понятие стиля руководства. Системно-ситуационный подход к эффективному руководству (лидерству). Интегративный подход как решение проблемы эффективного лидерства</p>
6.	Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства	<p>Понятие конфликта. Особенности конфликтов в гостиничной сфере. Типология социальных конфликтов: по содержанию, по уровню участвующих субъектов, по степени проявления, по последствиям. Конфликтная ситуация. Управление конфликтной ситуацией. Структурно-организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов. Межсубъектные способы разрешения конфликтов. Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ выигрыш-выигрыш, Win/Win). Модель управления конфликтной ситуацией. Управление стрессом. Понятие и природа стресса. Причины стресса в гостиничной сфере: производственные и бытовые. Способы и методы управления стрессом. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиничного предприятия. Организационная культура на предприятиях гостиничной индустрии. Содержание и структура организационной культуры. Оргкультура как знаково-символическая система. Взаимосвязь оргкультуры с ее материальным основанием. Оргкультура как инструмент управления организационным поведением. Основные функции организационной культуры. Компоненты оргкультуры как инструмента управления. Оргкультура и лидерство</p>

7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий	Управление персоналом гостиницы. Необходимость управления трудовыми ресурсами с позиций объективных потребностей развития гостиничного предприятия. Эволюция функции управления персоналом в XX веке. Модели управления персоналом. Человек и хозяйственная система: эволюция типа взаимодействия. Содержание управления персоналом на современном этапе развития гостиничного хозяйства. Система управления персоналом, ее подсистемы. Целостный подход к управлению персоналом. Формирование персонала. Планирование потребности в трудовых ресурсах и разработка программы ее удовлетворения. Основные методы подбора и отбора требуемых кадров на гостиничное предприятие. Управление развитием потенциала трудовых ресурсов и повышением его производительности. Организация профессиональной ориентации и социальной адаптации в трудовом коллективе. Организация подготовки и переподготовки кадров как важное условие развития качества трудовых ресурсов гостиничного предприятия. Подготовка руководящих кадров к продвижению на службе. Современные подходы к стимулированию и мотивации труда в гостиницах.
8.	Тема 8. Инновационный гостиничный менеджмент. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	Управление проектами. Современные тенденции в применении методов управления проектами в гостиницах. Управление качеством в гостиничной индустрии. Различные аспекты качества. Обеспечение качества услуг и методы его контроля. Программы управления качеством. Все охватывающее качество – путь к высшей результативности и эффективности деятельности гостиниц. Инновационный менеджмент как составляющая стратегического управления гостиницей. Инновационный менеджмент как философия, способ и стиль современного управления. Место, цели и основные черты инновационного менеджмента в гостиничной сфере. Основные понятия инновационного менеджмента. Инновации (нововведения). Инновационный процесс. Инновационный проект. Инновационная деятельность. Инновационная политика. Инновационный потенциал. Инновационная инфраструктура. Туристская организация инновационного типа. Воспроизводство условий, способствующих инновациям. Инновационная методология управления. Инновационная организационная культура. Инновационные механизмы стимулирования и мотивации. Инновационная структура внутриорганизационных отношений. Преодоление сопротивления инновациям. Причины сопротивления нововведениям. Управление изменениями в гостиницах. Эффективность гостиничного менеджмента. Экономическая эффективность: частота поездок, интенсивность путешествий, измерение экономической эффективности, определение издержек, связанных с туризмом. Социальная эффективность гостиничного менеджмента: формирование эффективной организационной структуры, эффективность управленческих решений, эффективность управления персоналом. Возможности адаптации зарубежного опыта менеджмента в практику российской гостиничной деятельности

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
2.	Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации .

	на гостиничных предприятиях	
3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента	Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов/сообщений.
4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	Подготовка к устному опросу. Подготовка реферата.
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания. Написание научной статьи по теме.
6.	Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства	Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов/сообщений.
7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий	Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов/сообщений.
8.	Тема 8. Инновационный гостиничный менеджмент. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	Подготовка к устному опросу. Подготовка докладов/сообщений.

### 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

#### 3.2.1. Основная и дополнительная литература

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, указанных в литературе Аудит./самост.	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБ/электронный носитель (CD, DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.)x100%)
1	2	3	4	5	6	7
<b>Основная литература</b>						
1	Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04184-2. — Текст : электронный //	8/127	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489027">https://urait.ru/bcode/489027</a>	100%
2	Менеджмент : учебник для вузов / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 448 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03372-4. — Текст : электронный //	8/127	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489310">https://urait.ru/bcode/489310</a>	100%

3	Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный //	8/127	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/497462">https://urait.ru/bcode/497462</a>	100%
<b>Дополнительная литература</b>						
1	Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для вузов / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 566 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07327-0. — Текст : электронный //	8/127	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/488680">https://urait.ru/bcode/488680</a>	100%
2	Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный //	8/127	10		Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbooks.shop.ru/93543.html">https://www.iprbooks.shop.ru/93543.html</a>	100%

### 3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

#### ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

### 3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		

Лекционная аудитория - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
<b>Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости</b>		
Компьютерный класс - ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Аудитория для практических занятий - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
<b>Помещения для самостоятельной работы</b>		
Читальный зал библиотеки ЧПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

##### **4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
3.	Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
5.	Тема 5. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
6.	Тема 6. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом

7.	Тема 7. Управление персоналом гостиничных предприятий	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
8.	Тема 8. Инновационный гостиничный менеджмент. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства	ОПК-4	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	x	x	x
	<i>Учебная практика</i>	x	x	x
	<i>Производственная практика</i>	x	x	x

## 4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

### 4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*

#### *Примерные вопросы для тестирования*

1. Цель — это:

- а) модель необходимого будущего состояния такого объекта, в движении которого имеет место феномен управления;
- б) будущее состояние фирмы;
- в) модель прошлого состояния субъекта;
- г) модель будущего движения компании.

2. Перечислите основные функции процесса управления:

- а) планирование, организация персонала, регулирование производства;
- б) целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- в) сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.

3. Определите понятие «простейшие отношения управления»:

- а) отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем которых выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;
- б) простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношения власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;
- в) простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;
- г) отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение

власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.

4. Организация — это:

- а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;
- б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;
- в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;
- г) социальная структура, осуществляющая процесс производства.
- 5. Менеджмент представляет собой:
  - а) управление технологическими процессами;
  - б) деятельность управленческого персонала;
  - в) процесс управления организациями;
  - г) вид деятельности персонала компании.
- 6. Основателем школы научного управления был:
  - а) Э. Мэйо;
  - б) Д. Макгрегор;
  - в) А. Маслоу;
  - г) У. Тейлор.
- 7. К сфере сервиса и туризма относят:
  - а) отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
  - б) производство услуг в домашних хозяйствах;
  - в) медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях;
  - г) производство продуктов питания.
- 8. Франчайзинговое объединение основано:
  - а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;
  - б) на объединении компаний посредством обмена акциями;
  - в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;
  - г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.
- 9. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:
  - а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;
  - б) основано на долгосрочном планировании;
  - в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;
  - г) основано на учете интересов работников компании.
- 10. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:
  - а) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок;
  - б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;
  - в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;

- г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний.
- 11. Потребностями наиболее высокого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:
  - а) потребности самовыражения;
  - б) потребности принадлежности и причастности;
  - в) физиологические потребности;
  - г) потребности безопасности.
- 12. Потребностями самого низкого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:
  - а) потребности самовыражения;
  - б) потребности принадлежности и причастности;
  - в) физиологические потребности;
  - г) потребности безопасности.
- 13. Особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере:
  - а) характеризуется однотипностью и является стандартным;
  - б) выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей;
  - в) по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта;
  - г) производится значительными массами как однотипный стандартный продукт.
- 14. Масштаб управляемости является наиболее узким:
  - а) в ресторанном бизнесе;
  - б) в химической промышленности;
  - в) в металлургии;
  - г) в дорожном строительстве.
- 15. Линейные связи внутри компании устанавливаются:
  - а) между руководителями одного уровня;
  - б) между работниками различных подразделений;
  - в) между работниками одного и того же подразделения;
  - г) между начальником и подчиненным.
- 16. Миссия организации выражает собой:
  - а) прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
  - б) краткосрочные цели организации;
  - в) предназначение, смысл существования организации;
  - г) потребности наемных работников компании.
- 17. Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой:
  - а) межличностный конфликт;
  - б) внутригрупповой конфликт;
  - в) внутриличностный конфликт;
  - г) межгрупповой конфликт.
- 18. Для компаний, действующих в сфере сервиса и туризма, в большей степени свойственны:
  - а) органический тип организации;
  - б) механистический тип организации;
  - в) одномерные учения об управлении;
  - г) синтетические учения об управлении.
- 19. Для организаций в сфере сервиса и туризма в большей степени присуще распределение прав и ответственности:

- а) основанных на системе единства подчинения;
- б) основанных на системе двойного подчинения;
- в) основанных на системе множественного подчинения;
- г) основанных на матричных системах управления.
- 20. Потребностям существования, по теории *ERG* Альдерфера, соответствуют следующие потребности по Маслоу:
  - а) принадлежности и причастности;
  - б) самовыражения;
  - в) физиологические и безопасности;
  - г) признания и самовыражения.
- 21. Для компаний в сфере сервиса и туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:
  - а) ситуационный подход;
  - б) системный подход;
  - в) процессный подход;
  - г) иные подходы.
- 22. Наибольшее применение в системе управления экономикой в советское время нашли методы:
  - а) школы научного управления;
  - б) школы человеческих отношений;
  - в) школы науки о поведении (бихевиористские учения);
  - г) школы количественных методов управления.
- 23. Школа количественных методов основывалась:
  - а) на количественном измерении и оптимизации функций производственного работника;
  - б) на измерении времени, затрачиваемого на отдельные операции работником;
  - в) на построении числовых моделей процессов в компании и последующей оптимизации моделей этих процессов;
  - г) на оптимизации поставок сырья и материалов в компанию.
- 24. Процессный подход в построении системы управления основывается:
  - а) на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании;
  - б) на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;
  - в) на технологических производственных процессах, протекающих в компании;
  - г) на процессах, протекающих во внешней среде компании.
- 25. Представления о специфике менеджмента в компаниях сервиса и туризма появились:
  - а) ранее, чем в промышленных компаниях;
  - б) в 1930-е гг.;
  - в) в середине XX в.;
  - г) в 1980-е гг.
- 26. Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена:
  - а) уровнем подготовки персонала;
  - б) длительными сроками хранения продукта;
  - в) особенностями производимого продукта;
  - г) значительным объемом основных фондов компаний.
- 27. Компании в сфере сервиса и туризма характеризуются:
  - а) относительно небольшими размерами;
  - б) широким масштабом управляемости;
  - в) высокой степенью автоматизации производственных процессов;

- г) концентрацией производства на одной производственной площадке.
- 28. Увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма достигается посредством:
  - а) концентрации производства в рамках одного предприятия;
  - б) узкой специализации на производстве отдельного продукта;
  - в) формирования объединений предприятий на основе горизонтальной интеграции;
  - г) повышения уровня автоматизации и механизации производственных процессов.
- 29. Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:
  - а) обмена акциями;
  - б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
  - в) продажи акций с небольшими номиналами;
  - г) франчайзинга.
- 30. Крупнейшую в мире гостиничную сеть имеет компания:
  - а) *Marriott International'*,
  - б) *Best Western International'*,
  - в) *Holiday Inn Worldwide'*, г) *ITT Sheraton Corp.*

#### **Критерии оценивания результатов тестирования**

<b>Уровень освоения</b>	<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Максимальный уровень	Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)	2
Средний уровень	Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)	1
Минимальный уровень	Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)	0

#### **4.2.2. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение**

##### **Примерная тематика докладов:**

1. Внедрение аутсорсинга на рынке гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
2. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
3. Использование методов контроля для повышения качества гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
4. Комплексная оценка влияния корпоративной культуры на деятельность гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
5. Комплексная оценка степени удовлетворенности клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
6. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
7. Организация кейтерингового обслуживания (на примере конкретного предприятия общественного питания).
8. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast-food (на примере конкретного предприятия общественного питания).

9. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата free-flow (на примере конкретного предприятия общественного питания).
10. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащённости гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
11. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
12. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
13. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
14. Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
15. Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
16. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
17. Разработка концепции гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
18. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
19. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы).
20. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
21. Разработка мероприятий по техническому перевооружению гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
22. Разработка мероприятий по эффективному продвижению предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
23. Разработка мероприятий, направленных на формирование лояльности и привлечение новых клиентов ресторана (на примере конкретного предприятия общественного питания).
24. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере конкретной гостиницы).
25. Совершенствование гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы).
26. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
27. Совершенствование реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
28. Совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
29. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).
30. Совершенствование ценовой политики и ценообразования гостиниц (на примере конкретной гостиницы).

***Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):***

<b>Уровень освоения</b>	<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Максимальный уровень	– продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме;	3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрировано умение выделять ключевые идеи;</li> <li>– умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу;</li> <li>– высокая степень информативности, компактность слайдов</li> </ul>	
Средний уровень	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрирована общая ориентация в материале;</li> <li>– достаточно полная информация о теме;</li> <li>– продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов;</li> <li>– невысокая степень информативности слайдов;</li> <li>– ошибки в структуре доклада;</li> <li>– недостаточное использование научной литературы</li> </ul>	2
Минимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале;</li> <li>– ошибки в структуре доклада;</li> <li>– научная литература не привлечена</li> </ul>	1
Минимальный уровень не достигнут	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выступление не содержит достаточной информации по теме;</li> <li>– продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи;</li> <li>– неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу.</li> </ul>	0

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1

#### Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

И.о. зав.каф. экономики и управления

в образовании, к.э.н., доцент



Р.С.-Э.Юшаева

к.э.н., доцент



М.И. Гайрбекова

#### СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Т.А. Арсагериева

**Оценочные средства**  
**для проведения итоговой аттестации по дисциплине**  
**Гостиничный менеджмент**  
**Направление подготовки**  
**43.03.03 – Гостиничное дело**  
**Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»**  
**Форма обучения: заочная**  
**Год приема: 2023**

**1. Характеристика оценочной процедуры:**

Семестр - 3

Форма аттестации – экзамен

**2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

**2.1. Вопросы для итоговой аттестации по дисциплине: Гостиничный менеджмент**

- 1) Индустрия гостеприимства.
- 2) Понятие гостиничного менеджмента.
- 3) Рыночное хозяйство и его влияние на развитие индустрии гостеприимства.
- 4) Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
- 5) Цель и задачи гостиничного менеджмента.
- 6) Система управления индустрией гостеприимства.
- 7) Субъект и объект индустрии гостеприимства.
- 8) Факторы влияющие на индустрию гостеприимства.
- 9) Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства.
- 10) Воздействие политики на индустрию гостеприимства.
- 11) Влияние политики на индустрию гостеприимства.
- 12) Технологии, обеспечивающие развитие индустрию гостеприимства.
- 13) Виды воздействия индустрии гостеприимства на экологию.
- 14) Формирование гостиничного предложения.
- 15) Гостиничный регион.
- 16) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
- 17) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
- 18) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
- 19) Виды гостиничных предприятий.
- 20) Формирование гостиничного предложения.
- 21) Гостиничный регион.
- 22) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
- 23) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
- 24) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
- 25) Виды гостиничных предприятий.
- 26) Услуги, предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.
- 27) Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.

- 28) Деятельность менеджера и его задачи.
- 29) Профессиональные требования к менеджеру.
- 30) Основные функции внутрифирменного управления.
- 31) Исходный этап планирования.
- 32) Особенности планирования экскурсионного менеджмента.
- 33) Цель и задачи экскурсионного менеджмента.
- 34) Маркетинг как функция управления и организационная структура экскурсионной фирмы.
- 35) Разработка экскурсионных услуг.
- 36) Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
- 37) Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
- 38) Особенности человеческих ресурсов.
- 39) Функции и задачи менеджера по персоналу.
- 40) Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
- 41) Структура менеджмента гостиничного предприятия.
- 42) Уровни менеджмента гостиничного предприятия.
43. Виды и функции уровней менеджмента.
44. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
45. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: организационный аспект.
46. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: экономический аспект.
47. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
48. Качество обслуживания: современные подходы к оценке
49. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
50. Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе.

## 2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Чеченский государственный педагогический университет»**

«Утверждено»  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Р.С-Э.Юшаева  
Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г

**БИЛЕТ- № 1**

**Экзамен по дисциплине «Гостиничный менеджмент»  
направление подготовки 43.03.Гостиничное дело, профиль подготовки «Гостиничная  
деятельность», 3 семестр**

1. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Качество обслуживания: современные подходы к оценке

Преподаватель: Гайрбекова М.И. \_\_\_\_\_

---

### 3. Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 13

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	<b>13-15</b>
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	<b>10-12</b>
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	<b>7-9</b>
4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	<b>6 и менее</b>

### Расчет итоговой рейтинговой оценки

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

### 4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни сформированности компетенций			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительн о»
	<b>86-100</b>	<b>71-85</b>	<b>51-70</b>	<b>Менее 51</b>
	«зачтено»			«не зачтено»
<b>Код и наименование формируемой компетенции</b>				
ОПК-4. Способен обеспечивать	Знает и понимает термины и определения, может	Знает термины, определения, основные	Знает термины и определения, но допускает неточности	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.

выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать  и использовать; обладает твердым  и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями;  дает полный, развернутый ответ	закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать использовать; знает материал  в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей;  дана только часть ответа на вопрос	
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены;  не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение.	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны;  допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения.	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала, в применении теории при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа
	Владеет методикой выполнения стандартных заданий;	Владеет методикой выполнения	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий;	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий.

	использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий; выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.	стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.	испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.	Полное отсутствие ответа
--	---	---	---	--------------------------

**5. Рейтинг-план изучения дисциплины:**

**РЕЙТИНГ-ПЛАН**

**по дисциплине/ модулю на семестр**

**Гостиничный менеджмент**

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки

Профили

Курс 2, семестр 3 уч. год 2022 / 2023 гг.

Количество ЗЕ по плану 4

Форма промежуточной аттестации - экзамен

Количество часов по учебному плану 144, в т.ч. контактная (аудиторная) работа 8, самостоятельная работа 127,

Преподаватель: \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
<b>1-й текущий контроль: В=6, К1=1; К2=10.</b>				<b>К=10</b>

<b>2-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.</b>				<b>K=10</b>
<b>6-е занятие:</b>				
<b>1-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4.</b>				
1.Тестовый контроль;				2
2.Выполнение контрольной работы по лекциям				2
<b>3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.</b>				<b>K=17</b>
<b>4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.</b>				<b>K = 17</b>
<b>16-е занятие:</b>				
<b>2-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4.</b>				
1.Тестовый контроль;				2
2.Выполнение контрольной работы по лекциям				2

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ  
Гостиничный менеджмент  
Модуль "Управление в индустрии гостеприимства"  
(наименование дисциплины / модуля)  
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Профиль Гостиничная деятельность  
(год набора 2023, форма обучения- заочная)  
на **2023 / 2024** учебный год**

В рабочую программу дисциплины Гостиничный менеджмент / модуля «Управление в индустрии гостеприимства» вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений