

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Владимир Александрович Шамахов  
Должность: директор  
Дата подписания: 10.06.2022 18:36:16  
Уникальный программный ключ: 2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3a6f9d0cd9

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

**ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС**

---

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДЕНА

решением методической комиссии по  
направлению подготовки Менеджмент

Протокол от «01» июня 2020 г. № 3

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.04 Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства /**

**Operational Management of Hospitality Enterprise**

*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

**38.04.02 Менеджмент**

*(код, наименование направления подготовки)*

**«Менеджмент в индустрии гостеприимства»**

*(профиль)*

**магистр**

*(квалификация)*

**Очная, заочная**

*(формы обучения)*

Год набора – 2021

Санкт-Петербург, 2021 г.

**Автор(ы)-составитель(и):**

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы  
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

Морозова М.А.

**Заведующий кафедрой менеджмента**

к.э.н., профессор

Нещерет А.К.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина Б1.В.04 «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПКс-1.1	Формирование и углубление теоретических знаний основ, принципов, функций, методов и процедур управления организациями, коллективами, проектами и сетями
ПКс-2	способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПКс-2.1	Формирование и углубление теоретических знаний основ, принципов, функций, методов и процедур анализа среды организации, стратегического планирования, организационного проектирования
ПКс-3	способность использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач	ПКс-3.1	Формирование и углубление теоретических знаний о методах управления корпоративными финансами в контексте решения стратегических задач

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
D. Управление процессом финансового консультирования в организации (подразделения)/ D/03.8 Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу	ПКс-1.1	<b>на уровне знаний:</b> характеристику организационной структуры; содержание полномочий и ответственности при управлении организационной структурой; принципы и порядок делегирования полномочий и ответственности
		<b>на уровне умений:</b> проектировать организационную структуру; распределять полномочия и ответственность при управлении организационной структурой; осуществлять процесс делегирования полномочий
		<b>на уровне навыков:</b> навыками анализа результатов проектирования организационных структур; навыками анализа последствий распределения полномочий и ответственности;

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
		навыками анализа последствий делегирования полномочий и ответственности
С. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса / С/02.7 Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	ПКс-2.1	<p><b>на уровне знаний:</b> содержание и характер операционной (производственной) деятельности организаций; этапы и особенности разработки системы планов организации; основные методы планирования деятельности организаций</p> <p><b>на уровне умений:</b> использовать основные инструменты операционного (производственного) менеджмента; применять основные подходы разработки системы планов организации; применять методы планирования деятельности организации</p> <p><b>на уровне навыков:</b> основными инструментами операционного (производственного) менеджмента; основными подходами разработки системы планов организации; навыками использования методов планирования операционной (производственной) деятельности организаций</p>
D. Управление процессом финансового консультирования в организации (подразделении)/ D/01.8 Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц	ПКс-3.1	<p><b>на уровне знаний:</b> - методы и инструменты экономического анализа туристского предприятия; виды управленческих решений и методы их разработки; квалификационные требования к персоналу; методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия; методологические подходы к формированию устойчивого развития ресторанного бизнеса; методологию прогнозирования и планирования туристской деятельности, систему планов, их содержание и взаимосвязь с развитием туристской индустрии; специфику технологических процессов, используемых для оказания услуг в сфере туризма; принципы действия и эксплуатации технических средств и оборудования в предприятиях туризма; методы оценки и повышения эффективности предпринимательской деятельности в туризме методы и инструменты экономического анализа туристского предприятия; особенности действия основных экономических законов в условиях рынка, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей</p> <p><b>на уровне умений:</b> - определять потребность в технических средствах с учетом выполняемых работ и расходуемого материала в предприятиях туристской индустрии; анализировать технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг; анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов); решать задачи по рациональному использованию и эффективному размещению с соблюдением последовательности операций технологических процессов в предприятиях туристской индустрии; определять потребность в технических средствах с учетом выполняемых работ и расходуемого материала в предприятиях туристской индустрии;</p>

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
		<p>оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности анализировать технологические процессы туристской индустрии, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов применять экономии</p> <p><b>на уровне навыков:</b> - методами расчета и подбора технических средств для реализации технологических процессов по оказанию услуг в туристских предприятиях; методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; методами организации управления процессом оказания услуг общественного питания; методом ABC при формировании плана сбыта; методами расчета и подбора технических средств для реализации технологических процессов по оказанию услуг в туристских предприятиях; навыками выстраивания технологических процессов эксплуатации и обслуживания технических средств в туристском предприятии; навыками расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятий туристской деятельности навыками организации работы в сфере туризма технологиями оценки затрат на процессы проектирования туристских комплексов</p>

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академ. часов / 270 астр. час.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) очно/ заочно
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>360/360</b>
<b>Контактная работа</b>	<b>146/22</b>
Лекции	36/4
Практические занятия	108/16
<i>Практическая подготовка (часы выделяются из практических занятий)</i>	16/4
Лабораторные занятия	-
Консультации	2/2
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>214/334</b>
Контроль	-/4
Формы текущего контроля	вопросы для обсуждения, индивидуальное задание (практическое)
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет с оценкой + курсовой проект</b>

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

Дисциплина Б1.В.04 «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise» относится к вариативной части учебного плана направления 38.04.02 Менеджмент профиль «Менеджмент в индустрии гостеприимства».

Дисциплина Б1.В.04 «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства/ Operational Management of Hospitality Enterprise» базируется на базовых дисциплинах: «Современный менеджмент», «Теория организации и организационное поведение», «Стратегический менеджмент и стратегический анализ», «Финансовый менеджмент и корпоративные финансы».

Студент должен знать основные стили управления; уровни управления в организации; сущность и составляющие внешней и внутренней среды организации; формы рынка и конкуренции; а также уметь оценивать целевую и экономическую эффективность разработанных рекомендаций; применять современные методы анализа внутренней и внешней среды организации.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 2 семестре 1 курса, для студентов заочной формы обучения – на 1 курсе.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

По дисциплине осуществляется текущий контроль в виде вопросов для обсуждения, индивидуальных заданий (практических).

Формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой и курсовой проект.

### 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и /или разделов	Объем дисциплины (модуля), час					Форма текущего контроля*, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Topic 1.	Market economy and management	36	3		13		20	ВО, ИР
Topic 2.	Specifics of management in the field of service and tourism: goals and objectives	39	4		13		22	ВО, ИР

	of management, internal and external environment of business in the field of service and tourism							
Topic 3.	System of communications at the enterprise of socio-cultural service and tourism	39	4		14		21	ВО, ИР
Topic 4.	Methods of decision-making in the field of service and tourism	26	4		0		22	-
Topic 5.	Strategic and current planning of the company's activities in the field of service and tourism.	39	4		14		21	ВО, ИР
Topic 6.	Organization of work on management of service and tourism enterprise.	26	4		0		22	ВО, ИР
Topic 7.	Motivation of labor at enterprises of social and cultural service and tourism.	39	4		14		21	ВО, ИР
Topic 8.	Organization of control over the activities of subordinates at service and tourism enterprises	38	3		13		22	ВО, ИР
Topic 9.	Innovative Manager Program.	37	3		13		21	ВО, ИР
Topic 10.	Risk management.	39	3		14		22	ВО, ИР
<b>Промежуточная аттестация</b>			<b>Консультации – 2/1,5</b>					<b>Зачет с оценкой +КП</b>
<b>Всего (акад/астр):</b>		<b>360/ 270</b>	<b>36/27</b>		<b>108/81</b>		<b>214/ 160,5</b>	

Примечание: \* ВО – вопросы для обсуждения, ИР – индивидуальная работа (практическое).

### Заочная форма обучения

п/п	№ /или разделов	Наименование тем и	Объем дисциплины (модуля), час				СР	Форма текущего контроля*, промежуточной аттестации	
			Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
				Л	ЛР	ПЗ			КСР
Topic 1.		Market economy and management	34	1		-		33	
Topic 2.		Specifics of management in the field of service and tourism: goals and objectives of management, internal and external environment of business in the field of service and tourism	34	1		-		33	
Topic		System of communications at	33	1		-		32	



3.	the enterprise of socio-cultural service and tourism							
Topic 4.	Methods of decision-making in the field of service and tourism	33	1		-		32	
Topic 5.	Strategic and current planning of the company's activities in the field of service and tourism.	34	-		-		34	
Topic 6.	Organization of work on management of service and tourism enterprise.	34	-		-		34	
Topic 7.	Motivation of labor at enterprises of social and cultural service and tourism.	34	-		-		34	
Topic 8.	Organization of control over the activities of subordinates at service and tourism enterprises	34	-		-		34	
Topic 9.	Innovative Manager Program.	34	-		-		34	
Topic 10.	Risk management.	50	-		16		34	ВО, ИР
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>4/3</b>	<b>Консультации – 2/1,5</b>					<b>Зачет с оценкой +КП</b>
<b>Всего (акад/астр):</b>		<b>360/270</b>	<b>4/3</b>		<b>16/12</b>		<b>334/250,5</b>	

*Примечание: \* ВО – вопросы для обсуждения, ИР – индивидуальная работа (практическое).*

### ***Содержание дисциплины***

#### ***Topic 1. Market economy and management***

The concept and essence of management. Features of the general management of the enterprise in the field of service and tourism. Types and functions of management. Characterization of general management functions. Concept and classification of management methods. Regulatory management methods: organizational and administrative. Stimulating management methods: economic and socio-psychological. The main characteristics of American management. Features of Japanese management.

#### ***Topic 2. Specifics of management in the field of service and tourism: goals and objectives of management, internal and external environment of business in the field of service and tourism***

Theoretical foundations of service activity: the concept of service, the main approaches to understanding its essence. The concept of the purpose and objectives of the service enterprise. Classification of objectives. The system of the organization's goals: general and specific goals, the mission of the service enterprise. The purpose tree of the service organization. Direct external management environment of service and tourism enterprises. Factors of macro-environment management for service and tourism enterprises.

### ***Topic 3. System of communications at the enterprise of socio-cultural service and tourism***

The concept, meaning and classification of communications at service and tourism enterprises. Communication functions. Vertical and horizontal division of labour. Control range. Interaction with consumers of services: types of consumers (customers), process of personal sale. Formal and informal linkages.

### ***Topic 4. Methods of decision-making in the field of service and tourism***

Management decision and its peculiarities. Approaches to decision-making. Classification of management decisions. Classification of management decisions given by M. Mescon, M. Albert and F. Hedowry. The influence of the manager's personality on the nature of the solutions being developed. Decision-making process. Content of the main stages of decision making and implementation. Decision-making methods and their characteristics.

### ***Topic 5. Strategic and current planning of the company's activities in the field of service and tourism.***

Content and types of enterprise planning. The concept of the plan and its types. Enterprise planning technology. Enterprise activity planning levels. Planning structure. Planning principles. Planning methods and methods. Relationship between strategic and ongoing planning. The essence of strategic planning and its elements. Strategic planning model. The concept of current planning. Specifics of short-term and operational plans.

### ***Topic 6. Organization of work on management of service and tourism enterprise.***

Functional structure of a service and tourism enterprise The concept of a service and tourism enterprise management structure. Controls: links, levels, horizontal, and vertical links. Factors affecting a particular management structure. Types of organizational structures of service enterprise management: their characteristics, advantages and disadvantages. Main stages of enterprise organizational structure design. Effectiveness of the organizational structure.

### ***Topic 7. Motivation of labor at enterprises of social and cultural service and tourism.***

The meaning of the concept of "motivation." Motivation theories. Politics of stick and carrot. Use of psychology methods in management. The concept of need, remuneration and their types. Meaningful theories of motivation: the hierarchy of needs according to A. Maslow, the model of motivation F. Herzberg, the theory of motivation D. McClelland. Procedural theories of motivation: expectation theory, justice theory and the Porter-Lawler model. Elements of the labour motivation system. Actions of the personnel service to motivate labor at service and tourism enterprises. The essence of the incentive, its types. Requirements for the organization of labor incentives. Monetary remuneration and wage structure. Tariff wage system. Forms of pay and incentives. Profit Participation System. Comprehensive pay and incentives programme. Functional and cost approach to organization and stimulation of labor in service and tourism enterprises.

### ***Topic 8. Organization of control over the activities of subordinates at service and tourism enterprises***

The concept of personnel of a tourist enterprise. Specifics of human resources management in the field of service and tourism. Conception of Human Resources Management. Functions of the Personnel Service. Personnel planning at the service and tourism enterprise. Stages of personnel policy design. Staff requirements planning and methods for determining staff requirements. The essence of the recruitment process. Internal and external labour markets: advantages and disadvantages. Sources of recruitment. The specifics of personnel evaluation and its main objectives. Methods of personnel evaluation. Expert assessment of personality properties and business qualities. Means of selection and evaluation of applicants. The essence of the concept of attestation. Stages of certification. The concept of a business career and its types. Career management and career grammar. Stages of a business career. Staff turnover and factors affecting it. Adaptation and its varieties. Essence of professional development of personnel. Business trainings.

### ***Topic 9. Innovative Manager Program***

Reasons for innovation in services. Innovative management in the field of service and tourism: specifics, subject and tasks. Innovation management process. The concept of innovation and innovation. Types of innovations. Varieties of innovative strategies. Principles for selecting priority innovations. Stages of innovation program development. The main stages of creating a new product (service). Innovations in service organization and consumer service forms.

### ***Topic 10. Risk management.***

The concept of risk, its main elements and features. Risk classification. The main reasons for entrepreneurial risks in the field of service and tourism. System of external factors affecting the level of entrepreneurial risk. Risk management mechanism. Risk Management Philosophy. Risk management techniques. Rules for selecting risk management acceptance and solution options. Risk management process. Main methods of reducing economic risk and their characteristics.

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

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

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.04 «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Topic 1. Market economy and management	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 2. Specifics of management in the field of service and tourism: goals and objectives	Questions for discussion, individual assignment

of management, internal and external environment of business in the field of service and tourism	(practical)
Topic 3. System of communications at the enterprise of socio-cultural service and tourism	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 4. Methods of decision-making in the field of service and tourism	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 5. Strategic and current planning of the company's activities in the field of service and tourism.	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 6. Organization of work on management of service and tourism enterprise..	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 7. Motivation of labor at enterprises of social and cultural service and tourism.	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 8. Organization of control over the activities of subordinates at service and tourism enterprises	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 9. Innovative Manager Program	Questions for discussion, individual assignment (practical)
Topic 10. Risk management.	Questions for discussion, individual assignment (practical)

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

#### **4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств):**

Промежуточная аттестация по дисциплине Б1.В.04 «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise» проводится в форме ответа на вопросы по основным темам дисциплины и защита курсового проекта.

Обязательным условием допуска студента к промежуточной аттестации является его активная работа на лекционных и практических занятиях, выполнение всех аудиторных и внеаудиторных индивидуальных и групповых заданий, в том числе, заданий для СРС, а также групповых проектов.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

**4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**  
**Типовые оценочные материалы по темам №1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10**  
**Перечень тем практических занятий**

**Topic 1. Market economy and management**

*Вопросы для обсуждения:*

- 1) The concept and essence of management. Features of the general management of the enterprise in the field of service and tourism.
- 2) Types and functions of management. Characterization of general management functions.
- 3) Concept and classification of management methods. Regulatory management methods: organizational and administrative. Stimulating management methods: economic and socio-psychological.
- 4) The main characteristics of American management. Features of Japanese management.

**ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

*Индивидуальная работа:*

- разработать и представить интеллектуальную карту по вопросам занятия;
- проанализировать «Десять заповедей успешного гостиничного бизнеса».

**Topic 2. Specifics of management in the field of service and tourism: goals and objectives of management, internal and external environment of business in the field of service and tourism**

*Вопросы для обсуждения:*

- 1) Theoretical foundations of service activity: the concept of service, the main approaches to understanding its essence.
- 2) The concept of the purpose and objectives of the service enterprise. Classification of objectives. Organization Goal System. The purpose tree of the service organization.
- 3) External management environment of service and tourism enterprises.

**ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

*Индивидуальная работа:*

- разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам занятия;
- проанализировать миссии предприятий - туроператора и гостиницы и, оценить, насколько они соответствуют предъявляемым требованиям, разработать предложения по усовершенствованию формулировок миссий (Задание 1),
  - выполнить Задания 2, 3, 4, 5 (формулировка миссии, девиза/слогана, целей, задач; соответствие целей SMART-принципу).

*Командная работа:*

- разработать, построить и представить «дерево целей» предприятия сферы сервиса и туризма: охарактеризовать бизнес и сформулировать его миссию, определить главную стратегическую цель и построить на её основе «дерево целей»;

– проанализировать конкретную ситуацию (Задание 1 - Факторы внешней и внутренней среды гостиницы «Российская»).

### **Topic 3. System of communications at the enterprise of socio-cultural service and tourism**

*Вопросы для обсуждения:*

- 1) The concept, meaning and classification of communications at service and tourism enterprises. Communication functions.
- 2) Vertical and horizontal division of labour. Control range.
- 3) Interaction with service consumers. Formal and informal linkages.
- 4) Management decision and its peculiarities. Approaches to decision-making.
- 5) Classification of management decisions. The influence of the manager's personality on the nature of the solutions being developed.
- 6) Decision-making process. Content of the main stages of decision making and implementation. Decision-making methods and their characteristics.

### **ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

*Индивидуальная работа:*

- разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам темы занятия;
- заполнить и проанализировать анкету «Проверьте Ваши знания культуры зарубежных стран».

*Командная работа:* подготовить и представить (устная и PowerPoint презентация) вариант управленческого решения по одной из проблем для предприятия сферы сервиса и туризма, представленного в групповом задании к ЗАНЯТИЮ 2, с применением метода Дельфы и метода многомерных матриц.

### **Topic 5. Strategic and current planning of the company's activities in the field of service and tourism.**

*Вопросы для обсуждения:*

- 1) Enterprise planning technology: levels, structure, principles, methods and methods of planning.
- 2) Relationship between strategic and current planning. The essence of strategic planning and its elements. Strategic planning model.
- 3) Concept of current planning. Specifics of short-term and operational plans.
- 4) Functional structure of service and tourism enterprise Concept of service and tourism enterprise management structure.
- 5) Factors affecting the management structure. Types of organizational structures of the service enterprise management and their efficiency.

### **ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

*Индивидуальная работа:*

- разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам стратегического и тактического планирования;

– проанализировать оргструктуру отдела кадров гостиницы, выявить недостатки, составить усовершенствованную таблицу «Закрепление функций управления персоналом в гостинице ХХХ» (Задание 2);

– проанализировать организационные структуры управления, представленные на рисунках, и выявить недостатки при их построения (Задание 3).

*Командная работа:* каждая команда (группа из 5-6 человек) должна разработать и представить свою компанию (предприятие сферы сервиса или туризма) (устная и PowerPoint презентация):

– презентация должна отражать название, миссию, девиз, структуру, стратегии развития компании на 5 лет (использовать материалы упражнения по разработке «дерева целей» ЗАНЯТИЯ 2);

– определяя тип организационной структуры компании, необходимо обосновать свой выбор, описать преимущества выбранной структуры, сформулировать функции каждого из предложенных подразделений.

## **Topic 7. Motivation of labor at enterprises of social and cultural service and tourism.**

*Вопросы для обсуждения:*

- 1) Meaningful theories of motivation: the hierarchy of needs according to A. Maslow, the model of motivation F. Herzberg, the theory of motivation D. McClelland.
- 2) Procedural theories of motivation: expectation theory, equity theory and the Porter-Lawler model.
- 3) Elements of the labour motivation system. Actions of the personnel service to motivate labor at service and tourism enterprises.
- 4) The essence of stimulation, its types. Requirements for the organization of labor incentives. Forms of pay and incentives.
- 5) Comprehensive program of remuneration and stimulation of labor.

## **ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

*Индивидуальная и командная работа:*

– проанализировать ситуации и ситуационные упражнения по теме «Мотивация как функция управления» с разработкой интеллектуальных карт по ситуациям;

– проанализировать ситуации по системам мотивации и стимулирования сотрудников зарубежных и российских компаний (Задания 3, 4, 5, 6, 7).

## **Topic 8. Manager's Qualities and Work**

*Вопросы для обсуждения:*

- 1) Model of the modern manager: criteria-requirements to the modern manager.
- 2) The concept of power and its foundations. Balance of power. Forms of influence of managers on subordinates. The specifics of influence: emotional and mental influence. Ways to make a positive impact.
- 3) Leadership and authority of the manager. Basic types of management.

4) Classification of management styles. Their comparative characteristics. Effectiveness of different manager styles of work. Management grid.

## ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

*Индивидуальная и командная работа:*

- разработать типовой индивидуальный план профессионального роста менеджера/сотрудника;
- разработать структуру профессиограммы менеджера/ сотрудника;
- проанализировать ситуации и ситуационные упражнения по теме «Методы и стили управления» (Задания 1, 2, 3);
- проанализировать ситуации и ситуационные упражнения по теме «Власть, влияние, лидерство» (Задания 1, 2, 3).

### Topic 9. Manager Innovation Program

*Вопросы для обсуждения:*

- 1) Innovative management in the field of service: specifics, subject and tasks.
- 2) Innovation management process. The concept of innovation and innovation. Types of innovations. Varieties of innovative strategies.
- 3) Principles of selection of priority innovations. Stages of innovation program development. The main stages of creating a new product (service).
- 4) Innovations in service organization and consumer service forms.

## ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

*Индивидуальная работа:*

- разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам темы занятия.

*Командная работа:*

- разработать и представить устную и PowerPoint презентацию проекта «Иновационные стратегии развития компании ABC. Знакомьтесь - (указать инновационный продукт/услугу)!» (использовать материалы, подготовленные по проекту к практическим ЗАНЯТИЯМ 2, 3, 4).

### Topic 10. Conflict management in service and tourism. Ethics and psychology of service activities

- 1) Nature and functions of conflict. Causes of intra-firm conflicts.
- 2) Intra-personal conflict: Interpersonal conflict and ways to resolve it. The concept of group conflict and its types.
- 3) Stages of conflict resolution. Conflict model. Conflict management.
- 4) The concept of stress. A model of a stressful situation. Factors that cause stress. Stress symptoms. Stress prevention methods.
- 5) The importance of business communication technology. Model of communication process. Types and forms of communication. Organization (technology) of communication.



6) Essence of business ethics in service activities.

## ЗАДАНИЯ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

*Индивидуальная работа:*

– разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам темы занятия.

*Командная работа:*

– проанализировать ситуации и ситуационные упражнения по теме «Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать».

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### 4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	ПКс-1.1	Формирование и углубление теоретических знаний основ, принципов, функций, методов и процедур управления организациями, коллективами, проектами и сетями
ПКс-2	способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	ПКс-2.1	Формирование и углубление теоретических знаний основ, принципов, функций, методов и процедур анализа среды организации, стратегического планирования, организационного проектирования
ПКс-3	способность использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач	ПКс-3.1	Формирование и углубление теоретических знаний о методах управления корпоративными финансами в контексте решения стратегических задач

<b>Этап освоения компетенции</b>	<b>Показатель оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
<p><b>ПКс-1.1</b>            Формирование и углубление теоретических знаний основ, принципов, функций, методов и процедур управления организациями, коллективами, проектами и сетями</p>	<p>Знание теоретических основ современного менеджмента.            Знание принципов, процессов и методов стратегического и проектного менеджмента.            Знание методов и процедур планирования в организации.</p>	<p>Полнота и глубина знания теоретических основ современного менеджмента.            Четкость определения принципов, процессов и методов стратегического и проектного менеджмента.            Самостоятельное, грамотное формулирование методов и процедур планирования в организации.</p>
<p><b>ПКс-2.1</b>            Формирование и углубление теоретических знаний основ, принципов, функций, методов и процедур анализа среды организации, стратегического планирования, организационного проектирования</p>	<p>Понимание теоретических основ, принципов, функций, методов и процедур анализа внешней среды организации, конкурентного анализа, задач и целей стратегического планирования.            Знание методов и процедур анализа внешней среды организации.            Знание методов конкурентного анализа.            Знание общей сути, и основных методов организационного проектирования.</p>	<p>Полнота и глубина знания теоретических основ, принципов, функций, методов и процедур анализа внешней среды организации, конкурентного анализа, целей стратегического планирования.            Четкость определения методов и процедур анализа внешней среды организации, конкурентного анализа.            Самостоятельное, грамотное формулирование методов организационного проектирования.</p>
<p><b>ПКс-3.1</b>            Формирование и углубление теоретических знаний о методах управления корпоративными финансами в контексте решения стратегических задач</p>	<p>Понимание современных методов управления корпоративными финансами для решения стратегических задач.            Знание методов работы со статистической, фактической и аналитической финансовой информацией.            Знание методов оценки стоимости операций проекта.            Знание процедур и инструментов формирования бюджета проекта, построения базового плана по стоимости проекта.            Знание программных средств планирования стоимости проекта.</p>	<p>Полнота и глубина знания теоретических основ, принципов, функций, методов управления корпоративными финансами.            Четкость формулирования методов анализа финансовой информации.            Точность воспроизведения методов оценки стоимости операций проекта.            Правильность определения порядка формирования бюджета проекта, построения базового плана по стоимости проекта.            Грамотное применение программных средств для планирования стоимостных показателей проекта.</p>

### 4.3.2 Типовые оценочные средства

#### Вопросы к зачету с оценкой

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

- 1) The essence and content of the concept of "management." Types and functions of management.
- 2) Concept and classification of management methods. Features of their application in the service sector.
- 3) Experience in internal management in the USA and Western Europe.
- 4) Features of Japanese management.
- 5) Theoretical foundations of service activity: the concept of service, the main approaches to understanding its essence.
- 6) Features of services and tourism as an object of management.
- 7) The concept of the purpose and objectives of the service enterprise. System of goals and objectives of the organization.
- 8) Functional structure of the service and tourist enterprise.
- 9) The concept of the management structure, its main elements. Factors affecting the specific management structure of the service enterprise.
- 10) Types of organizational management structures. Organizational structures of management of service enterprises and travel agencies.
- 11) Design of organizational structures, peculiarities of formal and informal organizations.
- 12) The concept, meaning and classification of communications at enterprises of socio-cultural service and tourism.
- 13) Content, types and principles of planning. Planning process and plan types. Methods of developing plans.
- 14) Planning methods. Strategic planning. Current scheduling.
- 15) Concept of management decision and its peculiarities. Approaches to decision-making. Classification of management decisions. Decision-making process and methods.
- 16) External environment of the service enterprise or travel agencies.
- 17) Internal environment of the service enterprise or travel agencies.
- 18) Model of the modern manager.
- 19) Power: the foundations of power, the balance of power. Personal influence: types, ways of a manager's positive influence on subordinates.
- 20) Leadership and authority of the manager.
- 21) Content of the manager's work. The concept of leadership style, the factors of its formation and development.
- 22) Characterization of "one-dimensional" control styles.
- 23) "Multidimensional" management styles and management grating.
- 24) The meaning of the concept of "motivation." Need, remuneration and their types. Initial motivation concepts.
- 25) Meaningful theories of motivation.
- 26) Procedural theories of motivation.
- 27) System of motivation of labor of service or tourist enterprise.
- 28) Functional and cost approach to organization and stimulation of labor at service and travel industry enterprises.
- 29) Concept, functions and concept of personnel management. Functions of the Personnel Service.
- 30) Development of personnel policy of the service enterprise. Recruitment. Evaluation and hiring of employees.
- 31) Personnel placement, adaptation of the employee, professional development of the

- personnel of the service enterprise.
- 32) Essence and objectives of innovative management. Main stages of development of innovative policy of service enterprise or travel companies.
  - 33) Structure of information technologies of socio-cultural service and tourism.
  - 34) The concept of risk, its main elements. Risk classification. The concept and types of entrepreneurial risk.
  - 35) The main causes of entrepreneurial risks in the field of service and tourism. Factors affecting the level of entrepreneurial risk.
  - 36) Risk management. Main methods of reducing economic risk and their characteristics. Steps in the risk management process.
  - 37) Meaning, forms and technology of business communication. Business ethics.
  - 38) Nature and functions of conflict. The process of conflict development. Intra-personality, interpersonal, and group conflicts.
  - 39) Conflicts with tourists: causes of occurrence, methods of overcoming. Conflicts between the tour operator and its business partners (suppliers) and agents.
  - 40) Nature and causes of stress. Ways to deal with workplace stress.

### **Примерная тематика курсовых проектов**

1. Development of a project plan for the organization of activities of a small enterprise (catering, services, trade, etc.).
2. Development of a project plan for re-equipment of the enterprise, replacement of industrial equipment.
3. Develop a project plan for bringing new products to market.
4. Business planning in the hospitality industry
5. Hotel Organization
6. Hotel Engineering Service Organization
7. Organization of the commercial service of the hotel
8. Organization of cultural and leisure activities of the hotel enterprise
9. Organization of hotel reception and accommodation service
10. Other topics in agreement with the teacher.

### **Курсовой проект по дисциплине «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise»**

#### **Содержание**

Наименование разделов и параграфов
<b>1. Общая информация о проекте</b>
<b>2. Бизнес-план проекта</b>
2.1. Резюме проекта
2.2. Анализ положения дел в отрасли
2.3. Анализ потребителей
2.4. Существо предлагаемого проекта
2.5. План маркетинга
2.6. Производственный план
2.7. Организационный план
2.8. Анализ рисков
2.9. Финансовый план

3. Устав проекта
4. Базовый план по содержанию проекта
5. Расписание проекта
6. План управления качеством проекта
7. Базовый план по стоимости проекта
8. План управления ресурсами проекта
9. План управления коммуникациями проекта
10. План управления рисками проекта
11. План управления закупками проекта
12. План управления заинтересованными сторонами проекта
13. Заключение

### Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

**Опрос** проводит преподаватель по всем темам дисциплины. Знания, умения, навыки студента при проведении опроса оцениваются «зачтено», «не зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено»	Дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя магистрант дает чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.
«Не зачтено»	Дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе отсутствуют доказательные выводы; речь неграмотная.

«Отлично» (А) – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

«Хорошо» (В, С) – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы

недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» (D, E) – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» (FX) - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

#### **4.4. Методические материалы**

Зачет с оценкой по дисциплине Б1.В.04 «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise» проводится в строгом соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в РАНХиГС, в устной и письменной формах.

К промежуточной аттестации допускаются магистранты выполнившие необходимые требования ОП ВО по дисциплине «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise» по итогам текущего контроля успеваемости в течение семестра.

Высокий уровень успеваемости, выявленный по итогам текущего контроля в семестре, может являться основанием для освобождения магистранта от сдачи экзамена/зачета (при его согласии). Высокой является успеваемость только на «отлично», или на «хорошо» и «отлично» в течение семестра.

Зачет с оценкой проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета с оценкой для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет с оценкой не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на зачет с оценкой обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета с оценкой обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

При проведении зачета не допускается наличие у магистранта посторонних предметов и технических устройств, способных затруднить (сделать невозможной) объективную оценку результатов аттестации, в том числе в части самостоятельности выполнения задания (ответа на вопрос) зачета. Магистранты, нарушающие правила поведения при проведении зачета и, могут быть незамедлительно удалены из аудитории, представлены к назначению мер дисциплинарного взыскания. С разрешения экзаменатора допускается использование магистрантами справочников, таблиц и других пособий.

В случае проведения зачета, преподавателю предоставляется право задавать магистрантам дополнительные вопросы в рамках рабочей учебной программы дисциплины в объеме, не превышающем объема билета. При сдаче зачета, магистрант, испытывающий

затруднения при подготовке к ответу по вопросу, имеет право получить у преподавателя второй вопрос с соответствующим продлением времени на подготовку. При этом окончательная оценка снижается на один балл. Выбор третьего вопроса не допускается.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Консультация к зачету с оценкой пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

Оценка за зачет проставляется в экзаменационной ведомости и зачетных книжках магистрантов, при этом оценки «незачет» в зачетную книжку магистрантов не проставляются.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Обучение по дисциплине Б1.В.04 «Операционный менеджмент предприятия индустрии гостеприимства / Operational Management of Hospitality Enterprise» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

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 практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по практическим 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.

***Подготовка к опросу представляет собой самостоятельную работу студента. В этих целях студенту необходимо:***

- ознакомиться с литературой по теме подготовки;
- ответить на перечень вопросов;
- ответить в аудитории на поставленные вопросы не используя источники для подготовки.

***Подготовка к зачету.*** К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов и заданий к зачету.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях.

### ***Общие требования к курсовому проекту***

Курсовой проект состоит из следующих частей: Титульный лист; содержание; рассмотрение теоретических вопросов; решение задачи; список использованной литературы; приложения (если есть).

Список использованной литературы должен включать: кодексы; законодательные акты; учебные пособия, научную литературу и другие источники.

Страницы курсового проекта должны быть пронумерованы и скреплены с помощью скоросшивателя.

Курсовой проект выполняется на бумаге формата А4 (210×297 мм) с одной стороны листа при соблюдении следующих условий:

- ширина всех полей – 25 мм;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 14;
- межстрочный интервал – 1,5;
- интервал между словами – 1 знак;
- абзацный отступ – 1,25;
- выравнивание текста – по ширине;
- цвет шрифта – черный;
- нумерация страниц – по центру внизу;
- объем работы 15–25 страниц;

Выполненный курсовой проект не должен содержать неправомерных заимствований. При их обнаружении работа возвращается студенту для переработки.



## **Требования к оформлению отдельных элементов курсового проекта**

### **Титульный лист**

Первой страницей курсового проекта считается титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

### **Содержание**

Содержание размещается после титульного листа курсового проекта. Слово «Содержание» располагается посередине страницы с прописной буквы. В содержании обязательно указываются номера страниц разделов.

### **Таблицы**

Таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Таблица должна быть озаглавлена. Название таблицы необходимо поместить над таблицей по центру. Обязательна ссылка на источник данных.

Таблицу помещают под текстом, в котором она впервые упоминается, на этой или на следующей странице.

Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией.

### **Список использованной литературы**

Список использованной литературы оформляется в соответствии с действующими правилами библиографического описания (ГОСТ 7.1–2003). Он должен включать всю литературу, на которую студент ссылается в тексте работы.

Список литературы содержит следующие элементы: фамилия и инициалы автора; наименование работы; издательство, год издания, количество страниц (см. выходные данные издания). Статьи в периодических изданиях оформляются следующим образом: фамилия и инициалы автора; название статьи; знак «//»; название периодического издания, год, номер; номера страниц. Библиографический список должен быть пронумерован и сгруппирован следующим образом:

1. Нормативно-правовые акты – по иерархии (Конституция, Федеральные законы, законы и т.д.);
2. Учебная, научная и методическая литература – в алфавитном порядке.

**Сноски** ставятся внизу страницы, если Вы цитируете либо используете какой-либо нормативно-правовой акт. Необходимо указать выходные данные издания и номер страницы либо адрес электронного источника. *Например*, при использовании справочно-поисковых систем: Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая и третья) (с посл. изм. и доп. от 27.07.2006 г.) // СПС «Гарант»

### **Приложения**

Дополнительный справочный материал следует размещать в приложениях. Каждое приложение следует начинать с новой страницы.

### **Вопросы для самопроверки**

- 1) В чем состоит деятельность турфирмы по выбору партнеров- поставщиков?
- 2) Какие существуют схемы работы с контрагентами?
- 3) В чем заключаются преимущества и недостатки прямой схемы работы туроператора при организаций тура?

- 4) Какие плюсы и минусы можно отнести к опосредованной схеме работы с поставщиками туруслуг?
- 5) Как можно охарактеризовать деятельность туроператоров, наиболее подходящих для прямой и опосредованной схем организации выездного тура?
- 6) Какие показатели деятельности туристского предприятия целесообразно анализировать при выборе фирмы-контрагента?
- 7) Что такое meet-компания и какие схемы сотрудничества с ней возможны?
- 8) Какие существуют схемы работы между туроператором и гостиницами?
- 9) Каковы возможные формы обслуживания при организации питания туристов?
- 10) Какие существуют разновидности форм и способов платежей между принимающей и отправляющей турфирмами?
- 11) Что такое аннуляция тура и какие виды аннуляции бывают?
- 12) Что является неотъемлемыми реквизитами договоров между туроператором и контрагентами?

### **Вопросы для самопроверки**

- 1) Дайте понятие информационных технологий управления в социально-культурном сервисе и туризме.
- 2) Приведите структуру информационных технологий управления в сфере сервиса и туризма.
- 3) Охарактеризуйте классы прикладного программного обеспечения, используемого в сфере сервиса и туризма. Назовите функции программных средств автоматизации деятельности туроператоров и турагентств.
- 4) Дайте понятие программного комплекса автоматизации гостиницы. Из каких подсистем он состоит? Приведите функции системы управления гостиницей. Каким образом сайт гостиницы может повысить эффективность управления ею?
- 5) Дайте понятие автоматизированной системы управления рестораном. Каковы её функции, структура?
- 6) Приведите функции программного средства автоматизации музея.
- 7) Сравните системы бронирования туроператоров и системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров.
- 8) Приведите этапы технологии бронирования гостиничных номеров в системах онлайн-бронирования отелей, экскурсий, автомобилей и других туристских услуг.
- 9) В чем заключаются особенности функционирования глобальных компьютерных системы бронирования (GDS)?
- 10) Дайте определения туристского интернет-портала, CRM-системы, системы управления контентом.

### **Вопросы для самопроверки**

- 1) Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
- 2) В чем суть концепции ограничений? Назовите и прокомментируйте 11 ограничений в деятельности менеджера.
- 3) Что вы понимаете под властью? Что лежит в её основе?
- 4) Почему нужно делегировать права, ответственность и власть? Что вы понимаете под балансом власти руководителей и подчинённых?
- 5) Назовите способы влияния руководителя на подчинённых.
- 6) Каковы сильные и слабые стороны убеждения?
- 7) Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных вам известны?

- 8) Какие подходы в теории управления используются к определению эффективности лидерства?
- 9) Что вы понимаете под авторитетом менеджера?
- 10) Какие два источника (статуса) формирования авторитета вам известны?/
- 11) Назовите и дайте характеристику разновидностей ложного авторитета.
- 12) В чем сущность работы менеджера?
- 13) Что такое стиль управления, от чего он зависит?
- 14) Какие факторы влияют на формирование и развитие конкретного стиля руководства?
- 15) Дайте сравнительную характеристику одномерным стилям управления.
- 16) Какой коэффициент может быть использован для оценки эффективности стиля управления?
- 17) Какова зависимость между результатами труда и стилем руководства, выявленная на основе исследований немецких ученых?
- 18) В чем специфика многомерных стилей руководства? Что представляет собой управленческая решетка?

### **Вопросы для самопроверки**

- 1) Что такое конфликт? Какие основные полезные функции он выполняет по отношению к турпредприятию?
  - 2) Определите возможные последствия функционального конфликта.
  - 3) Выявите роль дисфункциональных конфликтов.
  - 4) Какие типы конфликтов вам известны? Дайте их краткую характеристику.
  - 5) Назовите и поясните основные причины конфликтов в зависимости от их видов.
  - 6) Какие могут быть выделены виды внутриличностных конфликтов в зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт?
  - 7) Какие могут сложиться ситуации между туроператором и туристом в зависимости от того, соответствуют ожидания туристов реальному качеству услуг или нет?
  - 8) С помощью каких методов можно преодолеть конфликтные ситуации с туристами во время турпоездки?
  - 9) Опишите и поясните пять основных стилей отношений между людьми при разрешении конфликта.
  - 10) Что лежит в основе конфликта?
  - 11) Какие виды деятельности характеризуют процесс управления конфликтами?
- В чем заключается особенность завершения конфликта?

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **6.1. Основная литература**

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476140>
2. Лысикова, Ольга Валерьевна. Операционный менеджмент туризма : учебное пособие / О. В. Лысенко, А. В. Фоменко. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2019. - 96 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/341566/reading> (дата обращения:

- 30.10.2020). - ISBN 978-5-89349-865-3.- Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/products/341566>.
3. Матвеева, Н. В. Английский язык. Менеджмент гостинично-ресторанных предприятий [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Матвеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 152 с. — 978-5-4486-0228-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72797.html>
  4. Разработка системы управления рисками и капиталом (вподк) : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. Д. Дугин [и др.] ; под научной редакцией А. Д. Дугина, Г. И. Пеникаса. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 367 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-4949-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437045>
  5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477769>
  6. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477909>
  7. Чертыковцев, Валерий Кириллович. Производственный и операционный менеджмент : учебное пособие для вузов / В. К. Чертыковцев. - Москва : Юрайт, 2021. - 75 с. - (Высшее образование) . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477317>

## 6.2. Дополнительная литература

1. Адаир Дж. Искусство управлять людьми и самим собой: Пер. с англ. – М.: ЭКСМО, 2006. - 656 с.
2. Балашов А. П. Основы менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Балашов. - М.: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012. - 288 с.
3. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме: практикум: учебное пособие для студ. вузов. / Л. В. Баумгартен. - М. : Аспект Пресс, 2006. - 176 с.: табл.
4. Бельке М. Техники креативности/ Матиас Бельке// Пер.с нем. М.Э. Рёш. – М.: Омега-Л, 2006. – 144 с.: ил.
5. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 272 с.
6. Бишоф А. Секреты эффективного делового общения/Анжота Бишоп, Клаус Бишоп/ Пер. с нем. Е.А. Зись. – М.: Омега-Л, 2006 – 128 с.: табл.; ил.
7. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие для студ. вузов. / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стереотип. - М. : Новое знание, 2008. - 365 с.
8. Бьюзен Т. Могущество вербального интеллекта: Т. Бьюзен// Пер. с англ. Ю.Е.Андреева. – Мн.: ООО «Поппури», 2004.- 320 с.
9. Бьюзен Т. Супер мышление для тела:/Т. Бьюзен// Пер. с англ. Д.Я. Онацкая. – Мн.: ООО «Поппури», 2004.- 288 с.: ил. + 20 с. вкл.

10. Веснин В.Р. Менеджмент: учебник для студентов вузов / В. Р. Веснин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2012. - 616 с.
11. Голова О. Б. Менеджмент туризма: практический курс: учебно-метод. пособие / О. Б. Голова. - М. : Финансы и статистика, 2007. - 224 с.
12. Жуков А.А. Инновационные аспекты управленческой деятельности на предприятиях сферы туризма: монография. / А. А. Жуков, Н. Д. Зако-рин; Балтийская академия туризма и предпринимательства. - СПб. : Д.А.Р.К., 2006. - 224 с.
13. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие для студентов вузов / М. А. Жукова. - 3-изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 192 с
14. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и те-сты: учебное пособие для студентов вузов / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ФОРУМ, 2011. - 168 с.
15. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебник для студ. вузов, обучающихся по спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой» / Н. И. Кабушкин. - 6-е изд., стереотип. - Минск : Новое знание, 2006. - 408 с.
16. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. - 512 с. : ил.
17. Минаева, Л. А. Операционный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. А. Минаева. — Электрон. текстовые данные. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2016. — 188 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80518.html>
18. Мотышина М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студ. вузов. / М.С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; [под ред. М. С. Мотышиной]. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 445 с.: ил.
19. Мюллер Х. Составление ментальных карт: метод генерализации и структурирования идей/ Хорст Мюллер/ Пер.с нем. В.В. Мартыновой, М.М. Дрёмина. – М.: Омега-Л, 2007 – 126 с.: ил.
20. Нёльке М. Менеджмент. Что должен знать руководитель/ Матиас Бельке / Пер. с нем. М.А. Скворцовой. – М.: Омега-Л, 2007. – 125 с.: табл.
21. Свитман Б. Общаться успешно. Как? Искусство эффективно говорить и слушать./ Билл Свитман; пер.с англ. Т. Новиковой. – М.: Эксмо, 2007. – 192 с.
22. Силбер Л. Карьера для творческого человека. Курс выживания в джунглях современного бизнеса: Пер. с англ. – М.: Добрая книга, 2004. – 384 с.
23. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебное пособие [для студентов вузов] / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2011. - 447 с.
24. Слияков Ю.В. Менеджмент в жилищно-коммунальном хозяйстве: учебник для студентов вузов / Ю. В. Слияков. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2010. - 352 с.
25. Сущинская; С.-Петерб. гос. ун-т эконо-номики и финансов. - СПб.: Бизнес-пресса, 2007. - 271 с
26. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс] : электронный учебник для студентов вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - Электрон. дан. - М.: КНОРУС, 2011. - 1 CD-ROM - Систем. требования : ОС Windows 2000/XP/Vista/7 ;

- опер. память 512 Мб ; SVGA монитор с разрешением 1024x768 ; CD-привод ; зв. карта (любая)
27. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг: практикум: учебное пособие для студентов вузов / [авт.: Т. Д. Бурменко, В. Ю. Баганов, О. Н. Баева и др.] ; под ред. Т. Д. Бурменко. - М.: КНОРУС, 2010. - 424 с.
  28. Файнер М. Искусство руководить по Файнеру: 50 принципов достижения успеха/ Майкл Файнер\ Пер. с англ. С. Эргеева. – М.: АСТ, Транзиткнига, 2006 – 376 с.
  29. Финансовый менеджмент: проблемы и решения в 2 т : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. З. Бобылева [и др.] ; под редакцией А. З. Бобылевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2015. — 904 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-4759-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/383402>
  30. Фихтингер Х., Штерценбах Г. Правила хорошего тона. Как вести себя во время пребывания за границей/ Хайнц Фихтингер, Грегор Штерценбах//: Пер.с нем. Н.Н. Максимовой. – М.: Омега-Л, 2006. – 128 с.:табл.; ил.
  31. Эберхард Г. Фелау Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать/ Эберхард Г. Фелау; [пер.с нем. Е.А. Зись]. – 2 изд., испр. – М.: Омега-Л, 2006. – 117 с.: ил., табл.
  32. Эдвинссон Л. Корпоративная долгота. Навигация в экономике, основанной на знаниях. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 248 с.

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

1. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В. С. Новиков. — М. : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 с. — ISBN 5-9659-0016-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/3780.html>
2. Утукина, В. Н. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В. Н. Утукина. — Калининград : Калининградский государственный университет, 2005. — 51 с. — ISBN 5-88874-547-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/23799.html>
3. Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма : сборник научных статей / Е. Л. Андреянова, В. П. Беклемешев, А. В. Белоусова [и др.]. — Иркутск : Иркутский государственный лингвистический университет, 2015. — 145 с. — ISBN 978-5-88267-409-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/50700.html>
4. Хамидуллина, Г. Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма : монография / Г. Р. Хамидуллина, Р. И. Зинурова, И. А. Фролова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 116 с. — ISBN 978-5-7882-1837-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>

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

1. ГОСТ Р 54869—2011 Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом.

2. ГОСТ Р 54870—2011 Проектный менеджмент. Требования к управлению портфелем проектов.
3. ГОСТ Р 54871—2011 Проектный менеджмент. Требования к управлению программой.
4. ГОСТ Р ИСО 21500—2014 Руководство по проектному менеджменту.

### 6.5. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### *Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Электронная библиотечная система «IPRbooks» <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» <https://znanium.com/catalog/books/theme>
- Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://urait.ru/>
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

#### *Англоязычные ресурсы*

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

### 6.6. Иные источники

1. [RATA news](#) - ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса
2. [TourDom.Ru](#) - новости туристического бизнеса, полезная информация для частных лиц и туристических компаний, возможность подписки на рассылку вестника
3. [Новости турбизнеса](#)
4. [Рекреационные ресурсы](#) - информационно-аналитическое издание по туризму, отдыху и путешествиям, ориентированное на сотрудничество с туристическими компаниями

5. [Туринфо](#) - газета туристического рынка России, газета для профессионалов турбизнеса
6. [Туристический Бизнес](#) - ежемесячный журнал для специалистов туристической отрасли информация по перевозкам, гостиничному обслуживанию, страхованию, законодательству, вопросам лицензирования, сертификации
7. [Туристская Деловая Газета](#)
8. [Restcon](#) - сайт содержит информацию для профессионалов ресторанного бизнеса
9. [Restoranoff.ru](#) - посвящен ресторанному бизнесу
10. [Гостиничный и Ресторанный Бизнес](#) - журнал посвящен аспектам развития туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса, правильному стратегическому планированию, эффективному маркетингу, подбор, подготовка и управление персоналом
11. [Ресторанные Ведомости](#) - всероссийский журнал для профессионалов общественного питания
12. [Форум Кадрового Агентства Арсенал Групп](#) - обсуждение профессиональных тем ресторанного бизнеса, способы поиска работы, составление резюме, вопросы о вине, обмен впечатлениями
13. <http://www.hotelmanagement.net/>
14. [Aup.ru](#) - подборка публикаций по менеджменту, маркетингу, экономике, финансам.
15. [E-xecutive.ru](#) - сообщества менеджеров-профессионалов
16. [Менеджмент для предпринимателей](#) - содержит курс для менеджеров сферы малого бизнеса, теоретические сведения и практический опыт менеджмента, практические рекомендации по осуществлению управленческой деятельности, советы и рекомендации, справочный материал
17. <http://www.aup.ru> (сайт журнала «Административно-управленческий портал»)
18. <http://www.businessdecision.ru> (портал «Business & Decision»)
19. <http://www.ecsocman.edu.ru> (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)
20. <http://www.ptpu.ru> (сайт журнала «Проблемы теории и практики управления»)
21. <http://www.devbusiness.ru> (сайт «Развитие Бизнеса»)

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.



*Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:*

Персональные компьютеры, пакеты прикладных программ, программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ, СУБД MS Access, правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.