

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 15.01.2025 21:19:14
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca9fd2

Приложение 6

**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 управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.ДВ.01.02 Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства/
Corporate management in the hospitality industry**
(код и наименование РПД)

43.04.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

Очная/заочная
(формы обучения)

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы
«Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса»

Морозова М.А.

Руководитель образовательной программы

кандидат экономических наук, Погорелов Николай Владимирович

РПД Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства/ Corporate management in the hospitality industry» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Протокол от 10 июня 2024 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	15
5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации	21
6. Методические материалы по освоению дисциплины	24
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ..	28
7.1. Основная литература	28
7.2. Дополнительная литература	29
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	30
7.4. Интернет-ресурсы	30
7.5. Иные источники	31
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	31

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства/ Corporate management in the hospitality industry» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-5	Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКс-5.1	Способен демонстрировать навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного
ПКс-7	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий	ПКс-7.1	Способен обосновывать маркетинговую концепцию предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с использованием современных информационно-коммуникативных технологий

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
ОТФ. Д. Управление процессом финансового	ПКс-5.1	на уровне знаний: специфику управления операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия при внедрении

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
консультирования в организации (подразделения)/ ТФ. D/02.8 Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу		технологических и продуктовых инноваций
ОТФ. D. Стратегическое управление развитием сети предприятий питания / ТФ. D/02.8 Взаимодействие с собственниками предприятия и партнерами по бизнесу		на уровне умений: осуществлять организационные изменения в гостиничной деятельности с учетом хозяйственной практики. на уровне навыков: навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия
ОТФ. D. Управление процессом финансового консультирования в организации (подразделения)/ ТФ. D/03.8 Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц	ПКс-7.1	на уровне знаний: специфику технологических и продуктовых инноваций характерных для гостиничной деятельности.
ОТФ. D. Стратегическое управление развитием сети предприятий питания/ ТФ. D/03.8 Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети предприятий питания		на уровне умений: разрабатывать программы организационных изменений для гостиничного предприятия с учетом рыночных условий. на уровне навыков: способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академ. часов.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) Очная/заочная
Общая трудоемкость	108/108
Контактная работа	50/22
Лекции	16/8

Практические занятия	32/12
Лабораторные занятия	-
Консультации	2/2
Самостоятельная работа	58/82
Контроль	-/4
Формы текущего контроля	Устный опрос, реферат (доклад/эссе), деловая игра
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства/ Corporate management in the hospitality industry» относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана направления 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Корпоративные стратегии гостиничного бизнеса».

Целью дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства/ Corporate management in the hospitality industry» является изучение студентами основных теорий, концепций и ключевых проблем современного гостиничного менеджмента, а также выработка базовых навыков в области руководства гостиничными предприятиями, либо определенными направлениями деятельности гостиниц. Программа курса нацелена на формирование стройной системы взглядов и навыков в гостиничной сфере. В процессе освоения дисциплины анализируется возможность использования передового зарубежного опыта управления гостиничными предприятиями в российской практике.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://szu-u-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.

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

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
Тема // Topic 1	Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Системы связи и управленческие решения на гостиничных предприятиях // The content and development of the theory and practice of hotel management. Internal and external environment of the hotel enterprise. Communication system and management solutions at hotel enterprises	27	4		8	15	УО, Р (Д,Э)
Тема // Topic 2	Содержание и состав функций управления гостиницей. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии. // The content and composition of the functions of hotel management. Managing a person and a group in a hotel enterprise.	26	4		8	14	ДИ, Р (Д,Э)
Тема // Topic 3	Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии. Управление конфликтами и стрессами в управлении отелем. Организационная культура предприятий	26	4		8	14	УО, Р (Д,Э)

	гостеприимства. Управление персоналом гостиничных предприятий. // Managerial power and leadership in the hotel enterprise. Managing conflict and stress in hotel management. Organizational culture of hospitality enterprises. Personnel management of hotel enterprises.							
Тема // Topic 4	Инновационный гостиничный менеджмент. Эффективность управления в индустрии гостеприимства // Innovative hotel management. Management effectiveness in the hospitality industry	27	4		8		15	УО, Р (Д,Э)
Промежуточная аттестация		Консультации – 2						Зачет с оценкой
Всего:		108	16		32		58	

Примечание: * УО – устный опрос, Р (Д,Э) – реферат (доклад или эссе), ДИ – деловая игра.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации		
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			КСР
Тема // Topic 1	Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Системы связи и управленческие решения на гостиничных предприятиях // The content and development of the theory and practice of hotel management. Internal and external environment of the	22	2		2		18	УО, Р (Д,Э)

	hotel enterprise. Communication system and management solutions at hotel enterprises							
Тема // Topic 2	Содержание и состав функций управления гостиницей. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии. // The content and composition of the functions of hotel management. Managing a person and a group in a hotel enterprise.	22	2		2		18	ДИ, Р (Д,Э)
Тема // Topic 3	Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии. Управление конфликтами и стрессами в управлении отелем. Организационная культура предприятий гостеприимства. Управление персоналом гостиничных предприятий. // Managerial power and leadership in the hotel enterprise. Managing conflict and stress in hotel management. Organizational culture of hospitality enterprises. Personnel management of hotel enterprises.	29	2		4		23	УО, Р (Д,Э)
Тема // Topic 4	Инновационный гостиничный менеджмент. Эффективность управления в индустрии гостеприимства // Innovative hotel management. Management effectiveness in the hospitality industry	29	2		4		23	УО, Р (Д,Э)
Промежуточная аттестация		4	Консультации – 2				Зачет с оценкой	
Всего:		108	8		12		82	

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Системы связи и управленческие решения на гостиничных предприятиях

Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях.

Менеджмент как особый вид социального управления. Существующие подходы к определению понятия управления. Управление 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 работы менеджера гостиничного предприятия. Управление как экономическое отношение. Подходы к менеджменту как процессу и механизму управления. Процессный, системный, ситуационный подходы. Понятие управления как экономических отношений. Экономические интересы, стимулирование и мотивация в системе управления. Становление школы научного менеджмента и классической управленческой школы менеджмента. ФУ. Тейлор и его принципы научной организации труда. Вклад Фрэнка и Лилиан Гилбрет, Дж. Ганта, Дж. Эмерсона, Дж. Форда. Развитие социально-психологического направления менеджмента. Школа человеческих отношений и ее основные понятия. Вклад Г. Мюнстенберга, М.П. Фолетт и Э. Мэйо, А. Маслоу и его иерархия индивидуальных потребностей. Школа поведенческих наук (поведенческое направление): К. Аргирис, Р. Лайкерт, Д. МакГрегор, Ф. Герцберг. Школа управленческой науки (количественный подход). Применение экономико-математических методов. Интегративные концепции менеджмента (П. Друкер, У. Эдвардс Деминг, Т. Питерс и Р. Уотерман, У. Оучи, С. Кови, М. Хаммер, Дж. Чампи). История развития отечественной науки и практики гостиничного менеджмента. Современная система взглядов на гостиничный менеджмент. Инфраструктура современного гостиничного хозяйства. Разработка общей системы управленческих отношений.

Основные характеристики отеля. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технологии, люди, организационная культура. Цели отеля, цели подразделений и отдельных сотрудников. Структура гостиницы и ее связь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и их связь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная отеля. Модели взаимодействия человека и отеля. Поведение людей в группах и группах в отеле; характер поведения лидера, его функционирование как лидера, влияние на поведение личности и группы. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к интерпретации организационной культуры. Концепция внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные экологические факторы прямого воздействия: внешние учредители и владельцы отеля, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и общественные объединения, государственные органы. Экологические факторы общего воздействия: общее состояние экономики, политическая ситуация, технологический процесс, социокультурные

факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, работающих на международном уровне. Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Важность эффективной коммуникации для достижения целей отеля. Процесс коммуникации, его элементы и этапы. Модель процесса общения. Обратная связь и вмешательство. Классификация типов организационной коммуникации. Связь гостиницы с внешней средой. Коммуникации внутри отеля: межуровневые; горизонтальный; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель группы, исполнитель-исполнитель). Формальное и неформальное общение. Элементы эффективности формальной системы организационных коммуникаций. Препятствия для эффективного обмена информацией в отелях: коммуникативные барьеры. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничном хозяйстве.

Тема 2. Содержание и состав функций управления гостиницей. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии.

Сущность, сущность и состав функций управления гостиницей. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Специфические функции управления гостиничным хозяйством. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Метод координации. Взаимосвязь координации и стимуляции. Координация как согласование экономических интересов. механизм управления. Планирование как исходная общая функция управления, ее сущность. Современные особенности и свойства планирования в гостиничном хозяйстве. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Суть стратегии. Этапы процесса стратегического планирования: анализ наиболее важных 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. Понятие тактики. Контроль реализации стратегии, ее инструментов (тактических и оперативных планов, бюджета). Организация как общая функция гостиничного менеджмента. организационные отношения. Делегирование ответственности и полномочий. Концепция делегирования полномочий. Эффективное распределение полномочий. Эффективная организация трудового процесса менеджера гостиницы как необходимое условие эффективности организационных отношений. Организация личной работы менеджера гостиничного предприятия. Принципы и правила планирования рабочего времени, режима дня. Организация и осуществление рабочего процесса руководителя, рациональное распределение времени и сил. Эффективное и неэффективное делегирование. Деловой аспект и личностный аспект социального взаимодействия. Индивидуальные особенности личности и факторы, их формирующие. Понятие групповой динамики. Концепция небольшой группы в отеле. Формальные и неформальные группы, их отличительные характеристики. Основные виды и характеристики формальных групп. Связь между эффективностью управления группой и социальными отношениями в ней. Неформальные группы в отеле, их возникновение и формирование. Различия в механизме образования формальных и неформальных групп. Основными причинами вступления людей в неформальные группы являются: чувство принадлежности,

взаимопомощи, взаимной защиты, общения и симпатии. Отрицательный и положительный потенциал неформальных групп. Управленческая коммуникация: сущность, функции, закономерности. Приемы и принципы личного влияния лидера на членов команды. Образ лидера. Основные виды коммуникативной деятельности руководителя гостиницы. Деловые презентации (подготовка, способы удержания внимания, логика построения, эффективность языка и жестов). Деловые беседы (система обучения, структура и содержание, искусство аргументации). Особенности делового разговора по телефону. Правила подготовки и проведения переговоров. Деловые встречи: технология подготовки и проведения.

Тема 3. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии. Управление конфликтами и стрессами в гостиничном менеджменте. Организационная культура предприятий гостеприимства. Управление персоналом гостиничных предприятий.

Власть в управлении: влияние, сила, зависимость, авторитет. Официальная и личная власть в гостиничном бизнесе. Власть как право, возможность и способность влиять на поведение людей. Формы административной власти. Система управленческой власти: основы, основы, источники, средства. Природа и сущность лидерства. Лидерство как особая форма управленческой власти и особый тип управленческих отношений. Лидер по сравнению 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 управлению (лидерству). Интегративный подход как решение проблемы эффективного лидерства. Понятие конфликта.

Тема 4. Инновационный гостиничный менеджмент. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства.

Управление проектом. Современные тенденции применения методов управления проектами в гостиницах. Управление качеством в гостиничном бизнесе. различные аспекты качества. Обеспечение качества услуг и методы его контроля. Программы управления качеством. Всеохватывающее качество – путь к высочайшей эффективности и результативности отелей. Инновационный менеджмент как составляющая стратегического управления гостиницей. Инновационный менеджмент как философия, метод и стиль современного менеджмента. Место, цели и основные особенности инновационного менеджмента в гостиничном бизнесе. 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 инновациям. Управление изменениями в отеле. Эффективность управления гостиницей. Экономическая эффективность: частота поездок, интенсивность поездок, измерение экономической эффективности, определение затрат, связанных с туризмом. Социальная эффективность гостиничного менеджмента: формирование эффективной организационной структуры, эффективность управленческих решений,

эффективность управления персоналом. Возможности адаптации зарубежного опыта менеджмента в практику российского гостиничного бизнеса.

Topic 1. The content and development of the theory and practice of hotel management.

Internal and external environment of the hotel enterprise. Communication system and management decisions at hotel enterprises.

Management as a special type of social management. Existing approaches to the definition of the concept of management. Management as a social function. Hotel management as a science and academic discipline. Management as the art of management. Management as an integration process. Management as a special social (professional) layer. Features of the work of a manager of a hotel enterprise. Management as an economic relation. Approaches to management as a process and mechanism of management. Process, system, situational approaches. The concept of management as an economic relationship. Economic interests, stimulation and motivation in the management system. Formation of the school of scientific management and the classical administrative school of management. UGH. Taylor and his principles of the scientific organization of labor. Contributions by Frank and Lillian Gilbreth, G. Gantt, G. Emerson, G. Ford. Development of the socio-psychological direction of management. School of human relations and its main concepts. The contribution of G. Munstenberg, M.P. Folett and E. Mayo, A. Maslow and his hierarchy of individual needs. School of Behavioral Sciences (behavioral direction): K. Argyris, R. Likert, D. McGregor, F. Herzberg. School of Management Science (Quantitative Approach). Application of economic and mathematical methods. Integrative concepts of management (P. Drucker, W. Edwards Deming, T. Peters and R. Waterman, W. Ouchi, S. Covey, M. Hammer, J.Champy). History of the development of domestic science and practice of hotel management. Modern system of views on hotel management. Infrastructure of modern hotel management. Development of a general system of management relations.

The main characteristics of the hotel. The most important variable factors of its internal environment: goals, structure, tasks, technology, people, organizational culture. The goals of the hotel, the goals of departments and individual employees. The structure of the hotel and its relationship with the goals. Tasks and specialization. Technologies used in hospitality activities and its relationship with goals, structure and objectives. Hotel human variable. Models of interaction between a person and a hotel. Behavior of people in groups and groups in a hotel; the nature of the leader's behavior, his functioning as a leader, the impact on the behavior of individuals and groups. Organizational culture as a factor in the internal environment of the hotel. Approaches to the interpretation of organizational culture. The concept of the external environment of the hotel. The main characteristics of the external environment: complexity, mobility, uncertainty, interconnectedness of factors. The main environmental factors of direct impact: external founders and owners of the hotel, suppliers, consumers and competitors, professional and social associations, government agencies. Environmental factors of the general impact: the general state of the economy, the political situation, the technological process, socio-cultural factors, the environmental situation, demographic factors. International aspect: the external environment of hotels operating at the international level. The concept of communication as a system of connecting processes in management. The importance of effective communication to achieve hotel goals. Communication process, its elements and stages. Communication process model. Feedback and interference. Classification of types of organizational communication. Communication of the hotel with the external environment. Communication inside

the hotel: interlevel; horizontal; within departments (head-executor, head-group, performer-executor). Formal and informal communication. Elements of the effectiveness of a formal system of organizational communication. Obstacles to effective information exchange in hotels: communication barriers. Management decisions as a means of resolving social contradictions in the hotel industry.

Topic 2. The content and composition of the functions of hotel management. Managing a person and a group in a hotel enterprise.

The nature, essence and composition of the functions of hotel management. Composition and characteristics of general functions (coordination, planning, organization, motivation, control). Specific functions of managing the hotel industry. The composition of specific management functions, their classification. Coordination as a central function of hotel management. Method of coordination. Interrelation of coordination and stimulation. Coordination as coordination of economic interests. management mechanism. Planning as the initial general function of management, its essence. Modern features and properties of planning in the hotel industry. Strategic planning, its place in the hotel management system. The essence of the strategy. Stages of the strategic planning process: analysis of the most important trends in the external environment, establishment of the mission and goals of the hotel, analysis of environmental factors, management survey of the internal environment of the hotel, study and evaluation of strategic alternatives, strategy selection, its implementation, control and evaluation. Current planning and control. The concept of tactics. Monitoring the implementation of the strategy, its tools (tactical and operational plans, budget). Organization as a general function of hotel management. organizational relationships. Delegation of responsibility and authority. The concept of delegation of authority. Effective distribution of powers. Effective organization of the labor process of the hotel manager as a necessary condition for the effectiveness of organizational relations. Organization of personal work of the manager of the hotel enterprise. Principles and rules of working time planning, daily routine. Organization and implementation of the manager's work process, rational distribution of time and effort. Effective and inefficient delegation. Business aspect and personal aspect of social interaction. Individual characteristics of the personality and the factors that form them. The concept of group dynamics. The concept of a small group in a hotel. Formal and informal groups, their distinctive characteristics. Main types and characteristics of formal groups. The relationship between the effectiveness of group management and social relations in it. Informal groups in the hotel, their emergence and formation. Difference in the mechanism of formation of formal and informal groups. The main reasons people join informal groups are: a sense of belonging, mutual assistance, mutual protection, communication and sympathy. Negative and positive potential of informal groups. Management communication: essence, functions, laws. Techniques and principles of the leader's personal influence on team members. Leader's image. The main types of communicative activities of the head of the hotel. Business presentations (preparation, methods of retaining attention, the logic of construction, the effectiveness of language and gestures). Business conversations (training system, structure and content, the art of argumentation). Features of a business conversation on the phone. Rules for the preparation and conduct of negotiations. Business meetings: technology of preparation and holding.

Topic 3. Managerial power and leadership in a hotel enterprise. Managing conflict and stress in hotel management. Organizational culture of hospitality enterprises. Personnel management of hotel enterprises.

Power in management: influence, strength, dependence, authority. Official and personal power in the hotel industry. Power as the right, opportunity and ability to influence people's behavior. Forms of administrative power. The system of managerial power: foundations, foundations, sources, means. The nature and essence of leadership. Leadership as a special form of managerial power and a special type of management relations. The leader in comparison with the manager of the hotel enterprise. Approaches to determining the factors of effective leadership: personal, behavioral, system-situational. Traditional concepts of leadership qualities. Behavioral approach to leadership. The concept of leadership style. System-situational approach to effective management (leadership). An integrative approach as a solution to the problem of effective leadership. The concept of conflict.

Topic 4. Innovative hotel management. The effectiveness of management in the hospitality industry.

Project management. Modern trends in the application of project management methods in hotels. Quality management in the hotel industry. various aspects of quality. Ensuring the quality of services and methods of its control. Quality management programs. All-encompassing quality is the way to the highest efficiency and effectiveness of hotels. Innovation management as a component of strategic hotel management. Innovation management as a philosophy, method and style of modern management. Place, goals and main features of innovative management in the hotel industry. Basic concepts of innovation management. Innovations (innovations). Innovation process. Innovation project. Innovative activity. Innovation policy. Innovation potential. Innovation infrastructure. Tourist organization of innovative type. Reproduction of conditions conducive to innovation. Innovative management methodology. Innovative organizational culture. Innovative mechanisms of stimulation and motivation. Innovative structure of intra-organizational relations. Overcoming resistance to innovation. Reasons for resistance to innovation. Hotel change management. The effectiveness of hotel management. Economic efficiency: frequency of trips, intensity of travel, measurement of economic efficiency, determination of the costs associated with tourism. Social efficiency of hotel management: the formation of an effective organizational structure, the effectiveness of management decisions, the effectiveness of personnel management. Possibilities of adapting foreign management experience into the practice of Russian hotel business.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства / Corporate management in the hospitality industry» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Системы связи и управленческие решения на гостиничных предприятиях // Topic 1. The content and development of	устный опрос, реферат (доклад или эссе)

the theory and practice of hotel management. Internal and external environment of the hotel enterprise. Communication system and management solutions at hotel enterprises	
Тема 2. Содержание и состав функций управления гостиницей. Управление человеком и группой на гостиничном предприятии. // Topic 2. The content and composition of the functions of hotel management. Managing a person and a group in a hotel enterprise.	деловая игра, реферат (доклад или эссе)
Тема 3. Управленческая власть и лидерство на гостиничном предприятии. Управление конфликтами и стрессами в управлении отелем. Организационная культура предприятий гостеприимства. Управление персоналом гостиничных предприятий. // Topic 3. Managerial power and leadership in a hotel enterprise. Managing conflict and stress in hotel management. Organizational culture of hospitality enterprises. Personnel management of hotel enterprises.	устный опрос, реферат (доклад или эссе)
Тема 4. Инновационный гостиничный менеджмент. Эффективность управления в индустрии гостеприимства // Topic 4. Innovative hotel management. Management effectiveness in the hospitality industry	устный опрос, реферат (доклад или эссе)

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

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

- 1. Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).**
- 2. Соберите информацию по предложенной теме, оцените и систематизируйте ее, подразделите на подтемы, соберите сведения для презентации, выбрав главное и отсеяв второстепенное, выведите на слайды (10 – 15 слайдов), сделайте выводы, укажите использованные источники информации.**

Типовые оценочные материалы по теме 1:

Вопросы для обсуждения:

1. Менеджмент как особый вид социального управления. Понятие, сущность и цели менеджмента.
2. Особенности гостиничного менеджмента. Основные понятия современного гостиничного менеджмента.
3. Нормативно-правовые документы, регулирующие управление гостиницей.
4. Эволюция зарубежной управленческой мысли и практики в XIX-XX веках.
5. Основные школы и концепции менеджмента:
 - школа научного менеджмента;
 - классическая управленческая школа;
 - Школа «человеческих отношений» и поведенческих наук;

- школа количественного подхода;
- интегративные концепции.

6. Эволюция менеджмента гостиничных предприятий. Становление и развитие гостиничного менеджмента в России.

1. Management as a special type of social management. Concept, essence and goals of management.

2. Features of hotel management. Basic concepts of modern hotel management.

3. Legal and regulatory documents governing hotel management.

4. The evolution of foreign management thought and practice in the 19th-20th centuries.

5. Main schools and concepts of management:

- school of scientific management;
- classical administrative school;
- School of "human relations" and behavioral sciences;
- school of quantitative approach;
- integrative concepts.

6. The evolution of the management of hotel enterprises. Formation and development of hotel management in Russia.

Тематика рефератов, докладов, эссе с элементами презентации:

1. Структура и формы управления гостиничным предприятием.

2. Цели, структура, задачи, технологии как переменные факторы внутренней среды гостиницы.

3. Человеческая переменная гостиничного предприятия и ее основные аспекты. Понятие организационной культуры.

4. Значение внешней среды для функционирования и успеха гостиницы. Характеристики внешней среды.

5. Основные экологические факторы общего и прямого воздействия на сферу услуг.

6. Социофакторы и этика в управленческих отношениях.

7. Коммуникация как система связи процессов в управлении.

8. Процесс общения на гостиничном предприятии, его элементы и этапы.

9. Проблемы эффективности формальной системы организационных коммуникаций в гостинице.

1. Structure and forms of management of a hotel enterprise.

2. Goals, structure, tasks, technology as variable factors of the hotel's internal environment.

3. The human variable of the hotel enterprise and its main aspects. The concept of organizational culture.

4. The value of the external environment for the functioning and success of the hotel. Characteristics of the external environment.

5. The main environmental factors of the general and direct impact on the service sector.

6. Sociofactors and ethics in management relations.

7. Communication as a system of connecting processes in management.

8. The process of communication in hotel enterprises, its elements and stages.

9. Problems of efficiency of the formal system organizational communication in the hotel.

Типовые оценочные материалы по теме 2:

Деловая игра

1. Характер, сущность и состав функций управления гостиницей.
2. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента.
3. Общие функции гостиничного менеджмента как этапы управленческого цикла.
4. Планирование как исходная общая функция цикла управления, его современные особенности и свойства.
5. Стратегическое планирование на гостиничном предприятии, его этапы. Порядок проведения стратегического анализа рынка.
6. Управление реализацией стратегического плана: текущее планирование и контроль. Стратегии, используемые в гостиничном бизнесе.
7. Организация как общая функция гостиничного менеджмента.
8. Эффективная организация работы менеджера как необходимое условие успешной работы гостиницы.
9. Эффективное делегирование как управленческое искусство менеджера.
10. Структурное проектирование организационных отношений. Факторы, определяющие особенности организационной структуры гостиничного предприятия.
11. Принципы организации и особенности организационных структур управления гостиницей.
12. Проектирование и рационализация организационных структур гостиничных предприятий. Организация основных отделов гостиницы.

1. The nature, essence and composition of the functions of hotel management.
2. Coordination as a central function of hotel management.
3. General functions of hotel management as stages of the management cycle.
4. Planning as the initial general function of the management cycle, its modern features and properties.
5. Strategic planning in hotel enterprises, its stages. The procedure for conducting strategic market analysis.
6. Management of the implementation of the strategic plan: current planning and control. Strategies used in the hotel business.
7. Organization as a general function of hotel management.
8. Effective organization of the manager's work as a necessary condition for the successful operation of the hotel.
9. Effective delegation as a management art of a manager.
10. Structural design of organizational relations. Factors that determine the features of the organizational structure of hotel enterprises.
11. Principles of organization and features of the organizational structures of hotel management.
12. Design and rationalization of organizational structures of hotel enterprises. Organization of the main departments of the hotel.

Тематика рефератов, докладов, эссе с элементами презентации:

1. Взаимодействие сотрудников гостиничного предприятия: деловой и личностный аспекты.
2. Формальные и неформальные группы: основные характеристики и механизм формирования.
3. Повышение эффективности функционирования формальных групп на гостиничном предприятии.
4. Особенности неформальных групп и возможности использования их положительного потенциала.
5. Управленческие коммуникации: сущность, закономерности. Приемы и принципы личного влияния лидера на членов команды.

1. Interaction of employees of a hotel enterprise: business and personal aspects.
2. Formal and informal groups: main characteristics and mechanism of formation.
3. Improving the efficiency of the functioning of formal groups in a hotel enterprise.
4. Features of informal groups and opportunities to use their positive potential.
5. Management communication: essence, laws. Techniques and principles of personal influence of the leader on team members

Типовые оценочные материалы по теме 3:

Вопросы для опроса:

1. Власть в управлении гостиничным предприятием: влияние, сила, авторитет. Официальная и личная власть.
2. Система административной власти: основы, источники, средства. Стили управления и лидерства.
3. Лидерство как особая форма управленческой власти и особый тип управленческих отношений в гостинице.
4. «Личностный» и поведенческий подходы к проблеме эффективного лидерства.

1. Power in the management of a hotel enterprise: influence, strength, authority. Official and personal power.
2. The system of administrative power: foundations, sources, means. Styles of management and leadership.
3. Leadership as a special form of managerial power and a special type of hotel management relationship.
4. "Personal" and behavioral approaches to the problem of effective leadership.

Тематика рефератов, докладов, эссе с элементами презентации:

1. Понятие и природа конфликта. Конфликтная ситуация на гостиничном предприятии.
2. Управление конфликтной ситуацией. Внутренние и внешние конфликты на гостиничном предприятии.
3. Природа и причины стресса. Методы профилактики и управления стрессом на гостиничном предприятии.

4. Организационная культура в теории и практике функционирования гостиничных предприятий.

5. Организационная культура как инструмент управления организационным поведением. 6. Национальная в организационной культуре гостиничного предприятия.

1. The concept and nature of the conflict. Conflict situation in the hotel enterprise.

2. Managing a conflict situation. Internal and external conflicts in the hotel enterprise.

3. Nature and causes of stress. Methods of prevention and management of stress in the hotel enterprise.

4. Organizational culture in the theory and practice of functioning of hotel enterprises.

5. Organizational culture as a tool for managing organizational behavior. 6. National in the organizational culture of hotel enterprises.

Типовые оценочные материалы по теме 4:

Вопросы для опроса:

1. Качество обслуживания как объект управления. Стандартизация услуг.

2. Управление качеством на гостиничных предприятиях.

3. Принципы управления качеством на гостиничных предприятиях.

4. Инновационный менеджмент как составляющая стратегического планирования гостиничного предприятия.

1. Service quality as an object of management. Service standardization.

2. Quality management in hotel enterprises.

3. Principles of quality management in hotel enterprises.

4. Innovation management as a component of strategic planning of hotel enterprises.

Тематика рефератов, докладов, эссе с элементами презентации:

1. Гостиничное предприятие инновационного типа. Новые формы гостиничного менеджмента.

2. Преодоление сопротивления инновациям. Управление изменениями в отеле.

3. Концепция эффективности управления в сфере гостеприимства.

4. Методы оценки эффективности управления гостиницей.

5. Самоуправление. Экономическая и социальная эффективность управления в сфере гостеприимства.

1. Hotel enterprise of innovative type. New forms of hotel management.

2. Overcoming resistance to innovation. Hotel change management.

3. The concept of management effectiveness in the hospitality industry.

4. Methods for evaluating the effectiveness of hotel management.

5. Self-management. Economic and social efficiency of management in the hospitality industry.

5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

5.1. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств): в рамках сдачи зачета с оценкой предусматривается устный ответ студентом по билетам.

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

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-5.1 Способен демонстрировать навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного	Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Сформированы знания методов принятия стратегических и тактических решений в гостиничной деятельности, позволяющие создавать интегрированные предпринимательские структуры; методов принятия стратегических и тактических решений в гостиничной деятельности при оценке и управлении рисками.
ПКс-7.1 Способен обосновывать маркетинговую концепцию предприятия сферы гостеприимства и общественного питания с использованием современных информационно-коммуникативных технологий	Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	В полной мере владеет разработками и внедрением инновационных технологий в деятельность гостиниц и других средств размещения; владеет современными технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта. Отлично владеет основными методами налаживания коммуникации в интересах формирования и продвижения гостиничного продукта. На высоком уровне владеет навыками расчета и практического использования социально-экономических, производственных и технологических показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства для изучения возможностей создания.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов 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. Предмет и сущность корпоративного управления в гостиницах.
2. Предпосылки развития теории корпоративного управления в сфере гостеприимства.
3. Основные постулаты теории корпоративного управления.
4. Понятие «корпорация», ее содержание и особенности.
5. Становление и развитие корпораций в России в сфере гостеприимства.

6. Функционирование корпораций в сфере гостеприимства.
7. Участники корпоративных отношений в сфере гостеприимства.
8. Англо-американская модель корпоративного управления.
9. Континентальная (немецкая) модель корпоративного управления.
10. Японская модель корпоративного управления.
11. Предпринимательская модель корпоративного управления в странах с переходной экономикой.
12. Факторы формирования российской версии корпоративного управления.
13. Современное состояние развития корпоративного управления в России в сфере гостеприимства.
14. Тенденции развития корпоративного управления в России в сфере гостеприимства.
15. Понятие и содержание корпорации.
16. Организационные формы корпоративной бизнес-модели в сфере гостеприимства.
17. Транснациональные корпорации.
18. Россия и ТНК.
19. Мировой рынок иностранных инвестиций в сфере гостеприимства.
20. Методы корпоративного управления в сфере гостеприимства.
21. Реинжиниринг: общее понятие и содержание.
22. Основные принципы реинжиниринга.
23. Реинжиниринг в России.
24. Корпорация с организационно-экономической точки зрения.
25. Особенности корпоративного предпринимательства в сфере гостеприимства.
26. Цели и задачи финансового менеджмента в корпорациях.
27. Инвестиционная и дивидендная политика корпораций.
28. Основные подходы к классификации корпоративных стратегий.
29. Общая характеристика корпоративных стратегий.
30. Особенности стратегий диверсификации.
31. Корпоративные стратегии слияний и поглощений.
32. Сбалансированная система показателей как инструмент реализации стратегии корпорации.

1. The subject and essence of corporate governance in hotels.
2. Prerequisites for the development of the theory of corporate governance in the hospitality industry.
3. Basic postulates of the theory of corporate governance.
4. The concept of "corporation", its content and features.
5. Formation and development of corporations in Russia in the field of hospitality.
6. The functioning of corporations in the field of hospitality.
7. Participants of corporate relations in the field of hospitality.
8. Anglo-American model of corporate governance.
9. Continental (German) model of corporate governance.
10. Japanese model of corporate governance.
11. Entrepreneurial model of corporate governance in countries with economies in transition.
12. Factors of formation of the Russian version of corporate governance.

13. The current state of development of corporate governance in Russia in the field of hospitality.
14. Trends in the development of corporate governance in Russia in the field of hospitality.
15. The concept and content of corporation.
16. Organizational forms of the corporate business model in the hospitality industry.
17. Transnational corporations.
18. Russia and TNK.
19. World market of foreign investment in hospitality.
20. Methods of corporate management in the field of hospitality.
21. Reengineering: general concept and content.
22. Basic principles of reengineering.
23. Reengineering in Russia.
24. Corporation from the organizational and economic point of view.
25. Features of corporate entrepreneurship in the hospitality industry.
26. Goals and objectives of financial management in corporations.
27. Investment and dividend policy of corporations.
28. Basic approaches to the classification of corporate strategies.
29. General characteristics of corporate strategies.
30. Features of diversification strategies.
31. Corporate strategies for mergers and acquisitions.
32. Balanced scorecard as a tool for implementing the corporation's strategy.

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.

Оценки зачтено «отлично» заслуживает ответ, содержащий:

- глубокое системное знание всего программного материала и структуры дисциплины, а также основного содержания лекционного курса;
- отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом и терминологией соответствующей данной дисциплины;
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- логически корректное и убедительное изложение ответа.

Оценки зачтено «хорошо» заслуживает ответ, содержащий:

- знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса;
- умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом;
- умение выполнять предусмотренные программой задания;
- в целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки зачтено «удовлетворительно» заслуживает ответ, содержащий:

- фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;
- частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий;
- стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при:

- незнании либо отрывочном представлении учебно-программного материала;
- неумении выполнять предусмотренные программой задания.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

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.

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

Обучение по дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства/ Corporate management in the hospitality industry» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к зачёту. Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Корпоративный менеджмент в сфере гостеприимства/ Corporate management in the hospitality industry» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к лекции

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

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

Подготовка к лекции заключается в следующем:

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

Подготовка к практическим занятиям:

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

Подготовка к опросу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебной и научной литературы, нормативных документов, данных научных исследований, материалов интернет-источников, а также выполнение практических заданий, подготовку докладов и реферата, подготовку к тестированию и контрольной работе, к опросам на занятиях и к зачету. Рекомендации по научной литературе,

информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделе 7 данной РПД.

Методические рекомендации по подготовке к опросу

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-источников.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в письменной форме преподавателю и изложен устно во время занятия. Структура доклада включает:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
- намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более десяти минут.

Методические рекомендации по подготовке реферата

Реферат – это самостоятельное, содержательное исследование по выбранной теме. Подготовка реферата предусматривает:

- изучение литературы, справочных и научных источников (включая зарубежные) по теме исследования;
- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме;
- уточнение основных понятий и научных положений;
- резюмирование полученных выводов.

Структура реферата должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов:

- во введении должно быть указано: актуальность выбранной темы, ее значимость, цели и задачи, объект и предмет исследования, методы достижения поставленных целей и задач, обзор библиографии по теме работы;

- основная часть работы должна содержать не менее двух глав, разбитых на параграфы.

Деление параграфов на подпараграфы нецелесообразно. Названия параграфов не должны повторять название темы реферата. В конце каждого параграфа и каждой главы делается небольшой вывод. Все части должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи.

Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д.

В заключении должны быть сформулированы основные выводы, сделанные в результате исследования.

Список использованной литературы должен содержать не менее 10-20 названий, включая нормативно-правовые акты.

Текст реферата должен продемонстрировать знание студентом основной литературы по данной теме, умение выделить проблему и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

Объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста. В указанный объем не включаются приложения, которые сшиваются вместе с работой.

Работа имеет титульный лист, структурный план и соответствующее оформление. В работе используется сплошная нумерация страниц. Второй страницей является содержание работы. На титульном листе номер страницы не проставляется. Введение, каждая глава, заключение, а также список использованных источников начинаются с новой страницы.

Методические рекомендации по подготовке эссе

Эссе – это вид письменной аналитической работы небольшого объема (до 5 страниц) и свободной композиции, выражающий индивидуальную позицию по конкретному вопросу или теме. Целью написания эссе является закрепление теоретических знаний и практических навыков обучающихся, развитие их способностей к ведению полемики и аргументации выводов и заключений. При написании эссе следует:

- последовательно проанализировать проблему, затронутую в тексте (цитате);
- структурировать информацию;
- выделить причинно-следственные связи;
- четко и грамотно сформулировать собственную позицию;
- использовать основные термины и понятия;
- обосновать заключения соответствующими примерами и данными;
- обобщить изложенные тезисы в итоговой части работы.

Текст эссе представляется преподавателю и является основой для дальнейшего обсуждения.

Методические рекомендации по проведению ролевой (деловой) игры

Ролевая (деловая) игра — один из видов педагогических игр по игровой методике, которая используется для решения комплексных задач усвоения нового, закрепления материала, развития творческих способностей, формирования общеучебных умений, даёт возможность студентам понять и изучить учебный материал с различных позиций.

Игра способствует повышению знаний студентов, развивает интерес к предмету, исследовательские и творческие навыки студентов, позволяет сформировать у выпускника как общие, так и профессиональные компетенции. Деловые игры, разработанные на конкретных ситуациях, вводят студентов в сферу профессиональной деятельности, вырабатывают у них способность критически оценивать действующую ситуацию, находить решения по ее совершенствованию, являются мощным стимулом активизации самостоятельной работы по приобретению профессиональных знаний и навыков. Приобретенные в процессе игры практические навыки позволяют будущему специалисту избежать ошибок, которые возникают при переходе к самостоятельной трудовой деятельности. Деловая игра является сложно устроенным методом обучения, поскольку может включать в себя целый комплекс методов активного обучения: дискуссию, мозговой штурм, анализ конкретных производственных ситуаций, действия по инструкции и другие.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Гречко, Е. А. Географические различия систем корпоративного управления : учебное пособие для вузов / Е. А. Гречко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13693-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472570>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505>
3. Корпоративное управление : учебник для вузов / С. А. Орехов [и др.] ; под общей редакцией С. А. Орехова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05902-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472874>
4. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474704>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Джум Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко, М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с. Электронно-библиотечная система “znanium.com” <http://znanium.com/bookread.php?book=222931>
3. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=4734972>
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 0 7506 4115 0 (англ.), ISBN 5-238-00792-2 (русск.) <http://www.znanium.com/bookread.php?book=390761>
5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=468869>

7.2. Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/424719>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/448681>
3. Катькало, В. С. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса : монография / В. С. Катькало, В. Н. Шемракова ; Высшая школа менеджмента СПбГУ. - Санкт-Петербург : Высшая школа менеджмента, 2008. - 384 с. - ISBN 978-5-9924-0006-9.
4. Корпоративный финансовый менеджмент [Электронный ресурс] : финансовый менеджмент как сфера прикладного использования корпоративных финансов : учебно-практ. пособие / М. А. Лимитовский [и др.]. - Электрон. дан. - М. : Юрайт, 2017. - 990 с. - (Прогрессивный учебник). Загл. с экрана. - ISBN 978-5-9916-3708-4 : 0.00.
5. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40922.html>
6. Мирвис, Филип. В пустыню и обратно [Электронный ресурс] : величайший корпоративный тренинг в истории бизнеса / Филип Мирвис, Карен Аяс, Джорж Рот ; пер. с англ. [И. Окуньковой]. - Электрон. дан. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 266 с. Загл. с экрана. - ISBN 5-9614-0268-1 : 0.00.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов РФ от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ)
3. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»
4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 № 1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
5. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»
6. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
8. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
9. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
11. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
12. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
13. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

7.4. 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»
- 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.

7.5. Иные источники

1. www.russiatourism.ru – сайт Федерального Агентства по туризму РФ
2. www.tourprom.ru - туристические новости
3. www.menu.ru - рестораны
4. www.foodserviceworld.com – информация по ресторанному и гостиничному бизнесу
5. www.ih-ra.com – международная ассоциация гостиниц и ресторанов
6. www.hospitalitynet.org новости европейского гостиничного бизнеса

8. 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:

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные

тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle.