

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.03.01 Управление средствами размещения

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	34	34	76	36	5	Экзамен
	РПД	34	34	76	36	5	
Итого	УП	34	34	76	36	5	
	РПД	34	34	76	36	5	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Доцент

Воронцова Галина
Григорьевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области управления предприятием индустрии гостеприимства

1.2 Задачи дисциплины:

- Рассмотреть основы теории гостиничного менеджмента;
- Раскрыть содержание технологических нормативов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства;
- Предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков по управлению предприятием в гостиничной индустрии;
- Подготовить к прохождению преддипломной практики

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Менеджмент в туризме

Инновации в гостиничном бизнесе

Мировой рынок гостиничных услуг

Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

Технологии продаж в туристской индустрии

Психология управления

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПКп-1 : Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

Уметь: - вырабатывать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.

Владеть: – навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале/

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Сущность и содержание гостиничного менеджмента	7					О,Д
Тема 1. Основные понятия и определения в гостиничном менеджменте. Формирование и развитие науки об управлении. Теории гостиничного менеджмента: подходы к определению понятия «менеджмент», объекты и субъекты менеджмента; виды менеджмента. Пирамида Парсонса Практическое занятие. Основные понятия и определения в гостиничном менеджменте.		4	4	8	ИЛ	
Тема 2. Методы, функции и принципы управления в гостиничном бизнесе Методы менеджмента: административный, организационно-правовой, экономический, социально-психологические. Функции: прогнозирование и планирование; организация работы; мотивация; координация и регулирование; контроль, учет, анализ. Принципы менеджмента: целостности; иерархической упорядоченности; целевой направленности и оптимальности; сочетания централизации и децентрализации; демократизации. Практическое занятие. Методы, функции и принципы управления в гостиничном бизнесе		4	4	8	ИЛ	
Раздел 2. Теоретические аспекты менеджмента						
Тема 3. Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе Франчайзинг, контракт на управление, частные независимые гостиничные предприятия: специфика, преимущества и недостатки каждой системы. Правила функционирования гостиничных предприятий различных форм управления. Нормативно-правовое обеспечение. Практическое занятие. Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе	4	4	10	ГД	Пр,О	

<p>Тема 4. Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте</p> <p>Методы стратегического анализа. Определение миссии и выбор концепции предприятия. Классификация стратегий гостиничных предприятий. Выбор конкретной стратегии. Тактика менеджмента. Методы планирования. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя, тактическое и стратегическое планирование. Практическое занятие. Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте</p>	4	4	10	ИЛ	
<p>Раздел 3. Технологии управления гостиничным предприятием</p>					
<p>Тема 5. Основные подразделения гостиниц и организация их работы. Операционный менеджмент</p> <p>Подходы в управлении: процессный системный. Дерево целей. Организационные структуры гостиничных предприятий: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная. Основные подразделения и функциональные связи между ними, принципы их функционирования. Практическое занятие. Основные подразделения гостиниц и организация их работы. Операционный менеджмент</p>	4	4	10	ИЛ	
<p>Тема 6. Управление продажами</p> <p>Revenue Management, yield management – управление доходами гостиничного предприятия. Прогнозирование спроса, PMS – Property Management System – гостиничная система управления. Технология продаж гостиничного продукта. Каналы продаж: прямая, агентская, корпоративная продажи, глобальные и корпоративные дистрибьютерские системы, сетевой маркетинг и др.). Составляющие цены на услуги гостиницы. Специфика формирования ценовой политика гостиничных предприятий. Открытые, корпоративные, договорные цены на услуги, формирование пакетных предложений для туристских фирм. Стимулирование продаж (скидки, бонусы, баллы, купоны). Практическое занятие. Управление продажами</p>	4	4	10	ГД	ДС,Пр
<p>Раздел 4. Управленческие аспекты в гостиничном бизнесе</p>					Пр,Д

Тема 7. Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента Мотивация и стимулирование. Теории потребностей по Маслоу, МакКлелланда, Герцберга. Процессуальные теории мотивации. Модель Портера-Лоулера. Особенности стимулирования труда в гостиничном бизнесе. Примеры стимулирования. Виды контроля. Система контроллинга. Организация контроля качества услуг. Принципы построения эффективной мотивационной политики. Практическое занятие. Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента		6	6	10	ИЛ
Тема 8. Методы и стили управления в гостиничном бизнесе Методы управления: классификация и характеристика. Особенности регламентирующих и стимулирующих методов. Стили руководства: факторы формирования, сравнительная характеристика. Классификация Лайкерта. Метод руководства по Питерсу-Уотерменту. Правила внутреннего распорядка. Практическое занятие. Методы и стили управления в гостиничном бизнесе		4	4	10	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	34	76	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		70,5		109,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПКп-1	характеризует инфраструктурные подразделения и ресурсы средств размещения; характеризует специфику управления деятельностью предприятий гостиничного бизнеса; предлагает алгоритм эффективного взаимодействия служб гостиничного предприятия; самостоятельно принимает решения, касающиеся организации деятельности гостиничного предприятия; организует работу исполнителей в деятельности гостиничного предприятия	Вопросы для устного собеседования Практическое задание

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический,	

	оригинальный подход к материалу.	
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.	
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов.	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Современное состояние гостиничной индустрии России
2	Рыночная сегментация и позиционирование гостиничных услуг
3	Теории гостиничного менеджмента: подходы к определению понятия «менеджмент»
4	Методы менеджмента: описание и характеристика
5	Функции и принципы менеджмента их характеристика
6	Организационно-правовые формы предприятий индустрии гостеприимства
7	Особенности, преимущества и недостатки франчайзинга в гостиничном бизнесе.
8	Независимая гостиница, ее преимущества и недостатки в рыночных условиях.
9	Понятие гостиничной цепи, формы управления предприятиями, входящими в цепь.
10	Объединения гостиниц по взаимному информированию, их отличия от гостиничных цепей.
11	Специфика функционирования гостиничного предприятия по договору на управление
12	Стратегия и тактика менеджмента гостиничных предприятий
13	Подходы в управлении, их характеристика. Дерево целей
14	Принципы функционирования основных служб гостиницы
15	Виды организационных структур в гостиницах разного типа: их преимущества и недостатки
16	Revenue Management основные принципы, цели и задачи
17	Прогнозирование спроса как условие повышения доходов отеля
18	Количественные и качественные показатели, характеризующие эффективность работы гостиницы

19	Ценовая политика предприятия гостиничной индустрии: процесс ценообразования
20	Характеристика основных каналов продаж: прямая, агентская, корпоративная продажи
21	Приемы стимулирования продаж: их характеристика и влияние на объем продаж
22	Теория мотивации: основные понятия, сущность и содержание
23	Теории потребностей по Маслоу, МакКлелланда, Герцберга.
24	Сущность и содержание понятия «контроль», его специфика в отельном бизнесе
25	Процессуальные теории мотивации, их характеристика
26	Специфика менеджмента качества гостиничной услуги
27	Методы управления: классификация и характеристика
28	Персонал как объект управления: основные концепции управления персоналом
29	Сущность и основные задачи управления персоналом на предприятиях гостиничной индустрии
30	Особенности регламентирующих и стимулирующих методов
31	Стили руководства: факторы формирования, сравнительная характеристика
32	Характеристика метода руководства по Питерсу-Уотерменту

5.2.2 Типовые тестовые задания

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Определите тип организационной структуры управления и обоснуйте ответ.

1. Первичный - наиболее простой тип структуры, при котором руководитель предприятия (подразделения) осуществляет все функции управления. Все полномочия - прямые (линейные) идут от высшего звена управления к низшему. В числе преимуществ данной структуры - ответственность, четкое распределение обязанностей и полномочий, оперативный процесс принятия решений. Этот тип управленческой структуры обычно ведет к формированию стабильной и прочной организации.

2. Практическое задание.

Выберите правильную последовательность функций менеджмента безопасности гостиницы

- 1: организация выполнения планов
- 2: планирование мер безопасности
- 3: контроль эффективности мер безопасности
- 4: создание системы мотивации персонала

3. Практическое задание. Кейс.

Особенности продвижения гостиничного продукта

Проблема.

Многие гостиницы заманивают клиентов скидками, другие считают этот путь тупиковым и делают ставку на высокий уровень сервиса.

Опытные гостиницы предлагают множество дополнительных услуг.

Задание.

Разработайте перечень минимум из пяти дополнительных услуг для повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, наметьте технологию их внедрения.

4. В отсутствие проживающего в номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропаже вещей из номера?

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник полиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы и сотрудник полиции.

5. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать служащим в первую очередь?

- а) вызвать пожарную команду;
- б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству;
- в) использовать огнетушители;
- г) обесточить помещение, откуда идет дым.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

•Экзамен проводится в устной форме по заранее утвержденным экзаменационным билетам. В каждом билете один теоретический вопрос и одно практическое задание. Для выполнения практического задания студентам выдается раздаточный материал в виде туристских каталогов, журналов, статистических данных.

Время, отводимое на подготовку к ответу – 30 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Овчаренко, Н. П., Руденко, Л. Л., Барашок, И. В.	Организация гостиничного дела	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75213.html
Удалова И. Б., Удалова Н. М., Машинская Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75214.html
Шпырня, О. В.	Маркетинг в гостиничном бизнесе	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/77960.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Воронцова Г. Г.	Управление средствами размещения	СПб.: СПбГУПТД	2017	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017593

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальные сайты учреждений и организаций (Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. URL: <http://www.russiatourism.ru>, Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. URL: <http://gov.spb.ru/>);

2. Образовательные ресурсы (Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>);

3. Туристский портал для самостоятельного бронирования отелей «Booking.com» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.booking.com/>

4. Информационные справочные системы (Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>, компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>, библиографическая и реферативная база данных Scopus [Электронный ресурс]. URL: <http://www.scopus.com>);

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
Microsoft Windows
Access RUS OLP NL Acdmс

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду