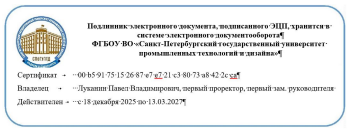
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.15 Менеджмент в профессиональной деятельности

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

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				
2	УП	34	17	57	36	4	Экзамен
	РПД	34	17	57	36	4	
Итого	УП	34	17	57	36	4	
	РПД	34	17	57	36	4	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Доктор экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование у студентов системы знаний и практических навыков в области управления предприятиями гостиничной сферы для эффективного решения профессиональных задач.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Овладение знаниями об основах управления гостиничным предприятием.
2. Освоение методов планирования работы служб гостиницы.
3. Изучение принципов организации труда сотрудников и расстановки кадров.
4. Формирование умений контролировать качество предоставляемых услуг.
5. Освоение способов принятия управленческих решений в рабочих ситуациях.
6. Изучение правил ведения внутренней отчётности и документооборота.
7. Формирование навыков руководства сменой и малым коллективом.
8. Овладение приёмами работы с обращениями и требованиями гостей.
9. Изучение методов оценки работы персонала и служб гостиницы.
10. Формирование целостного понимания управления как цикла действий.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Знать: принципы командной ролевой структуры, методы социального взаимодействия и распределения функций в профессиональной среде гостиничного менеджмента.
Уметь: выбирать и реализовывать эффективную командную роль, организовывать взаимодействие участников для решения операционных и управленческих задач гостиничного предприятия
Владеть: навыками координации совместной деятельности, конструктивного разрешения рабочих конфликтов и достижения коллективного результата в условиях гостиничного бизнеса.
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
Знать: методы тайм-менеджмента в условиях многозадачности гостинично-ресторанного сервиса; принципы построения индивидуальной траектории профессионального развития в индустрии гостеприимства.
Уметь: планировать операционные и управленческие задачи с учетом срочности и важности для обеспечения эффективности работы служб отеля/ресторана; выстраивать и корректировать план саморазвития на основе анализа требований рынка и собственных профессиональных дефицитов.
Владеть: навыками рефлексии и самооценки эффективности использования рабочего времени для достижения карьерных целей в менеджменте; инструментами непрерывного обучения для повышения управленческой компетентности.
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: основные функции управления и специфику их реализации в подразделениях гостиничного и ресторанного бизнеса; методы оперативного, тактического и стратегического планирования деятельности подразделений; критерии оценки эффективности работы подразделений и требования к отчетности в сфере гостеприимства.
Уметь: ставить оперативные цели подразделению, распределять задачи между сотрудниками и делегировать полномочия с учетом их квалификации; организовывать рабочие процессы в соответствии со стандартами; применять методы мотивации и коррекции деятельности персонала подразделения для достижения плановых показателей качества и рентабельности.
Владеть: навыками операционного контроля рабочего процесса подразделения; инструментами координации работы смежных подразделений; способностью анализа ключевых показателей деятельности и принятия корректирующих управленческих решений.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы управления гостиничным предприятием	2				С
Тема 1. Сущность и содержание менеджмента в гостиничной сфере. Цели, задачи и функции управления. Уровни руководства и распределение полномочий.		4	2	5	
Тема 2. Организационная структура управления гостиницей. Типы структур, их преимущества и ограничения. Принципы построения служб и взаимодействия между подразделениями.		4	2	5	
Тема 3. Управленческие решения: виды, требования, этапы разработки. Методы анализа ситуаций и критерии выбора наилучшего варианта действий.		4	2	5	
Раздел 2. Управление ключевыми службами и процессами					О
Тема 4. Управление службой приёма и размещения. Организация бронирования, регистрации, расчётов и предоставления дополнительных услуг. Контроль качества обслуживания.		4	2	5	
Тема 5. Управление хозяйственной и технической службой. Обеспечение санитарного состояния номерного фонда, текущий ремонт, материально-техническое снабжение и энергосбережение.		4	2	5	
Тема 6. Управление службой питания и напитков. Организация работы ресторанов, баров и банкетных служб. Взаимодействие с производственными цехами и контроль себестоимости блюд.		4	2	5	
Раздел 3. Стратегическое управление и развитие организации					С
Тема 7. Управление персоналом гостиницы. Подбор, адаптация, обучение и оценка работы сотрудников. Формирование корпоративной культуры и системы мотивации.		4	2	5	

Тема 8. Управление качеством и безопасностью гостиничных услуг. Стандарты обслуживания, внутренний аудит, работа с обращениями гостей. Обеспечение пожарной и санитарной безопасности.		4	2	8	
Тема 9. Стратегическое планирование и развитие гостиничного предприятия. Анализ рынка, конкурентоспособность, разработка маркетинговой стратегии. Управление доходами и оценка эффективности деятельности.		2	1	14	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	17	57	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		53,5		90,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
УК-3	Способность организовать работу команды, распределить задачи и нести ответственность за результат.
УК-6	Способность ставить цели и задачи, планировать работу, распределять ресурсы, контролировать результаты и корректировать действия для достижения профессиональных целей.
ОПК-2	Способность применять знания основ менеджмента для решения профессиональных задач в гостиничной деятельности.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Студент глубоко знает теорию менеджмента, уверенно применяет профессиональные термины. Даёт полные ответы на все вопросы, приводит собственные примеры из практики гостиничного дела. Логично выстраивает управленческие решения, аргументирует выводы. Свободно решает практические задачи и анализирует ситуации.	
4 (хорошо)	Студент знает основные положения дисциплины, но допускает незначительные неточности. Отвечает на вопросы полно, но примеры приводит с помощью наводящих вопросов. Решает типовые практические задачи, однако испытывает затруднения при анализе нестандартных ситуаций. Речь грамотная, выводы обоснованы.	
3 (удовлетворительно)	Студент воспроизводит только базовый материал, знает общие понятия	

	менеджмента. Отвечает поверхностно, требует уточняющих вопросов. Допускает ошибки в управленческих схемах. Практические задачи решает с помощью экзаменатора. Затрудняется в анализе последствий решений.	
2 (неудовлетворительно)	Студент не знает основные темы дисциплины, путает управленческие функции и понятия. Не может привести примеры из профессиональной области. Отвечает только на наводящие вопросы и то с ошибками. Не решает практические задачи, не понимает сути управленческих ситуаций.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 2	
1	Понятие и содержание профессионального менеджмента в гостинице.
2	Основные цели и задачи управления гостиничным предприятием.
3	Гостиница как объект управления и социальная система.
4	Жизненный цикл гостиничного предприятия и его стадии.
5	Внешняя среда гостиничного бизнеса и её основные факторы.
6	Внутренняя среда гостиницы и её составляющие элементы.
7	Организационная структура управления гостиницей.
8	Линейные и функциональные связи в управлении гостиницей.
9	Распределение полномочий и ответственности в гостинице.
10	Устав гостиничного предприятия и его значение для управления.
11	Функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль.
12	Стратегическое планирование в деятельности гостиницы.
13	Тактическое и текущее планирование гостиничных услуг.
14	Бизнес-план гостиницы: структура и содержание.
15	Организация работы службы приёма и размещения.
16	Управление номерным фондом гостиницы.
17	Организация работы службы хозяйственного обеспечения.
18	Управление качеством гостиничных услуг.
19	Стандарты качества обслуживания в гостинице.
20	Контроль качества предоставляемых услуг.
21	Мотивация труда работников гостиницы.
22	Стили руководства в гостиничном менеджменте.

23	Власть и личное влияние руководителя гостиницы.
24	Корпоративная культура гостиничного предприятия.
25	Управление конфликтами в коллективе гостиницы.
26	Деловое общение и этика работников гостиницы.
27	Кадровая политика гостиничного предприятия.
28	Подбор, отбор и адаптация персонала гостиницы.
29	Оценка результатов труда сотрудников гостиницы.
30	Система повышения квалификации персонала гостиницы.
31	Материальная ответственность работников гостиницы.
32	Организация труда и рабочего времени в гостинице.
33	Управление доходами и расходами гостиницы.
34	Ценовая политика гостиничного предприятия.
35	Бронирование как функция управления продажами.
36	Управление спросом на гостиничные услуги.
37	Служба маркетинга в структуре управления гостиницей.
38	Изучение потребителей гостиничных услуг.
39	Конкурентоспособность гостиничного предприятия.
40	Управление отношениями с гостями.
41	Обработка жалоб и претензий в гостинице.
42	Материально-техническое обеспечение деятельности гостиницы.
43	Управление запасами и снабжение гостиницы.
44	Охрана труда и безопасность в гостиничном предприятии.
45	Пожарная и электробезопасность в гостинице.
46	Управление санитарным состоянием гостиницы.
47	Экологический менеджмент в гостиничном деле.
48	Информационные системы в управлении гостиницей.
49	Оценка эффективности управления гостиницей.
50	Пути совершенствования менеджмента в гостиничном бизнесе.

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Разработайте план смены для горничных на этаже на завтрашний день, распределив номера для уборки с учётом количества занятых номеров, запланированных выездов и заездов, а также времени обеда каждой сотрудницы.

Составьте служебную записку на имя генерального директора с обоснованием необходимости закупки нового оборудования для прачечной, включив в неё расчёт ожидаемой экономии воды и электроэнергии за год.

Проведите анализ отзывов гостей за последний месяц, сгруппируйте все претензии по причинам возникновения и предложите три конкретных мероприятия по устранению самой частой проблемы.

Подготовьте регламент действий администратора при внезапном отключении электричества в здании отеля, подробно опишите порядок оповещения гостей, взаимодействия с технической службой и правила безопасности.

Составьте график выхода на работу сотрудников службы приёма на предстоящую неделю с учётом пиковых часов загрузки отеля, соблюдением нормы рабочего времени и равномерного распределения выходных дней между работниками.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 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»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЭКЗАМЕН

1. Организационная структура

Экзамен проводится в малых группах (до 5 человек) по билетам. Время на подготовку строго регламентировано (обычно от 30 минут).

Экзамены проводятся в период сессии по утвержденному расписанию, исключающему «окна» и пересечения с другими формами контроля.

Предоставляются чистые листы для ответа, черновиков.

2. Содержательные требования

Билет включает ключевые темы, изученные за семестр. Структура билета: 2 теоретических вопроса + 1 практическая задача (ситуация/пример).

Вопросы должны однозначно трактоваться студентом (исключить двусмысленность).

3. Процедура проведения

Идентификация: Обязательная проверка личности студента по документу.

Выбор варианта: Студент выбирает билет случайным образом в присутствии экзаменатора.

Подготовка: В процессе подготовки студент имеет право делать записи в выданном листе ответа. Черновики не проверяются и не влияют на оценку.

Ответ: Устная защита письменных ответов (свободное собеседование) или полный письменный ответ с последующим устным уточнением.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Дорофеева, Л. И.	Менеджмент	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/110571.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102274.html

Столярова, И. Ю.	Менеджмент	Сочи: Сочинский государственный университет	2020	http://www.iprbookshop.ru/106573.html
Гришко, Н. И.	Менеджмент в туризме	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2020	http://www.iprbookshop.ru/100363.html
Удалова, И. Б., Удалова, Н. М., Машинская, Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2020	http://www.iprbookshop.ru/90236.html
Хвостовицкая Т.Т.	Менеджмент в рекламе — 3-е изд., стер.. Учебное пособие	Москва: Флинта	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=351907
Анатолий Зуб	Теория менеджмента. Учебник для бакалавров	Санкт-Петербург: Питер	2020	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=367990
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Васильева, Е. Ю., Сергиевская, Н. В.	Коммуникационный менеджмент	Москва: МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ	2020	http://www.iprbookshop.ru/101795.html
Архипов А. В.	Менеджмент	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020439

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационная справочная система «КонсультантПлюс» Адрес: http://www.consultant.ru

Информационно-правовой портал «Гарант.ру» Адрес: http://www.garant.ru

Профессиональная справочная система «Кодекс» / «Техэксперт» Адрес: https://kodeks.ru/

Федеральный информационный фонд стандартов (Российский институт стандартизации) Адрес: https://www.gostinfo.ru/

Реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации Адрес: https://mintrud.gov.ru/opendata/7710914971-reestr_profstandartov

База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики Адрес: https://rosstat.gov.ru/

Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства Адрес: https://ofd.nalog.ru/

Федеральный перечень туристских объектов (реестр классификации гостиниц) Адрес: http://классификация-туризм.рф/

Отраслевые и профессиональные ресурсы Предоставляют актуальную информацию о состоянии индустрии гостеприимства, передовых практиках управления и новостях рынка Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации Адрес: https://rha.ru/

Профессиональный портал для отельеров «Pro Hotel» Адрес: https://prohotel.ru/

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk» Адрес: https://www.frontdesk.ru/

Отраслевой новостной портал «Welcome Times» Адрес: https://welcometimes.ru/

Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации Адрес: https://www.economy.gov.ru/

Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии Адрес: http://www.rostourunion.ru/

Электронная библиотечная система «Znanium.com» Адрес: https://znanium.ru/

Электронная библиотечная система «Book.ru» Адрес: http://www.book.ru/

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 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