

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной
программы З.Ю. Тенова

Директор института
(декан факультета) Р.М. Давидов

«26» 05 2023 г.

«26» 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ»

Направление подготовки (специальность)
43.03.03 – ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Профиль
Санаторно-курортная деятельность

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Нальчик – 2023

Рабочая программа дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» /сост. З.С. Бекалдиева – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. – 30с

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, 5 семестра, 3 курса обучения.

Рабочая программа составлена с учётом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 (зарегистрировано в Минюсте России 08 июня 2017 г. № 47223).

Содержание

1.	Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины.....	4
4.	Содержание и структура дисциплины.....	6
4.1	Содержание разделов.....	6
4.2.	Структура дисциплины.....	7
4.3.	Лекционные занятия.....	8
4.4.	Практические занятия (семинары).....	9
4.5	Лабораторные работы.....	9
4.6.	Вопросы для самоподготовки.....	9
5.	Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	10
5.1.	Оценочные материалы для текущего контроля.....	10
5.1.1.	Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса.	11
5.1.2.	Оценочные материалы для выполнения рефератов.....	13
5.2.	Оценочные материалы для рубежного контроля.....	15
5.3.	Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	15
6.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	17
7	Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	19
7.1.	Основная литература.....	19
7.2.	Дополнительная литература.....	20
7.3.	Интернет-ресурсы.....	20
7.4	Методические указания по проведению учебных занятий.....	21
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	25
8.1.	Требования к материально-техническому обеспечению	25
8.2	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	26
	Лист изменений (дополнений).....	30

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело. Предназначена для бакалавров, обучающихся по профилю «Санаторно-курортная деятельность» (5 семестр).

1.1. Основная цель - формирование обще профессиональных компетенций, связанных с освоением навыков принятия решений в процессе управления средствами размещения, питания и оказания услуг гостеприимства.

1.2. Задачи дисциплины:

- ознакомление с особенностями функционирования и управления предприятиям средств размещения и предприятий питания;

- ознакомление особенностями работы с персоналом сферы услуг.

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц (Профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7.05.2015 г №282н.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.

Дисциплина «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» относится к вариативной части базового Б1.О.07.05 предназначенной для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело программы бакалавриата по профилю «Санаторно-курортная деятельность».

Дисциплина преподается посредством чтения лекций, проведения практических и семинарских занятий и ориентирован на формирование умений и навыков по исследовательской деятельности и совершенствованию рынка туристических услуг.

При освоении дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса» Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Санаторно-курортная деятельность» дисциплина «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03.Гостиничное дело (уровень бакалавриата):

Профессиональной компетенций (ПКС) по типу задач профессиональной деятельности:

Проектный:

ПКС-3 - Способен применять современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, общественного питания, санаторно-курортных организаций

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/01.6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/03.6	6

В результате изучения дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания » студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория универсальных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Межкультурное взаимодействие	ПКС-3 Способен применять современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, общественного питания, санаторно-курортных организаций	ПКС-3.1 Проводит анализ системы ценообразования и тарифной политики организаций профессиональной сферы	Знать: - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - основы гостиничного маркетинга и технологии продаж.
		ПКС-3.2 Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций профессиональной сферы, их структурных подразделений	Уметь: - анализировать результаты деятельности служб приема и размещения; - анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале.
			Владеть: - методами сбора информации по специальности; - методами координации деятельности

			сотрудников
--	--	--	-------------

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание разделов

Содержание дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

Таблица 1

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5
1	Сущность современного менеджмента	Сущность и характерные черты современного менеджмента. Цели и задачи менеджмента. Принципы управления. Объекты и субъекты управления. История развития менеджмента. Особенности менеджмента в области индустрии гостеприимства	ПКС-3.1, ПКС- 3.2	Р, К,РК,Т,С
2	Организация и ее жизненные стадии и циклы	Организация, как форма существования людей. Условия возникновения организации. Организация как открытая система. Циклы и стадии жизненного процесса организации.	ПКС-3.1, ПКС- 3.2	Р, К,РК,Т,С
3	Менеджмент индустрии гостеприимства	Управление в условиях сервисной экономики. Структура сферы услуг. Классификация платных и бесплатных услуг. Организация управления в гостиницах.	ПКС-3.1, ПКС- 3.2	Р, К,РК,Т, С
4	Внешняя и внутренняя среда организации	Ресурсы организации. Внутренние элементы организации. Уровни управления во внутренней среде организации. Функциональные элементы внешней среды. Значение и показатели внешней среды.	ПКС-3.1 ПКС- 3.2	Р, К,РК,Т, С
5	Планирование и прогнозирование деятельности организации	Определение понятий «планирование» и «прогнозирование». Принципы и функции планирования. Виды планов. Основные формы организации планирования. Содержание и организация стратегического планирования.	ПКС-3.1, ПКС- 3.2	Р, К,РК,Т, С

		Методы планирования и организации работы подразделения		
Вид промежуточной аттестации				экзамен

В столбце 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: семинарские занятия (С), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т), написание реферата (Р).

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины Б1.О.07.05 Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

4.2. Структура дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа)

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов
	5 семестр
Общая трудоемкость	108
Аудиторная работа:	51
Лекции (Л)	17
Практические занятия (ПЗ)	34
Самостоятельная работа:	30
Доклад (Д)	10
Реферат (Р)	10
Эссе (Э)	10
Самостоятельное изучение разделов	
Самоподготовка	
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических/семинарских занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических/семинарских занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

4.3. Лекционные занятия

Таблица 3

№	Темы	Основные вопросы
---	------	------------------

	Сущность и характерные черты современного менеджмента.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Цели и задачи менеджмента. 2. Принципы управления. 3. Объекты и субъекты управления. 4. История развития менеджмента. 5. Особенности менеджмента в области индустрии гостеприимства
	Система и структура управления индустрией гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Субъект и объект индустрии гостеприимства 2. Факторы влияющие на индустрию гостеприимства. 3. Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства
	Организация управления в гостиницах.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура сферы услуг. 2. Классификация платных и бесплатных услуг.
	Ресурсы организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значение и показатели внешней среды. 2. Внутренние элементы организации. 3. Уровни управления во внутренней среде организации. 4. Функциональные элементы внешней среды.
	Менеджмент региональной индустрии гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование гостиничного предложения. 2. Гостиничный регион. 3. Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли). 4. Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства. 5. Предприятия индустрии гостеприимства и их структура. 6. Виды гостиничных предприятий. 7. Услуги предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.
	Политика и ее влияние на индустрию гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Воздействие политики на индустрию гостеприимства. 2. Влияние политики на индустрию гостеприимства. 3. Технологии обеспечивающие развитие индустрию гостеприимства. 4. Виды воздействия индустрии гостеприимства на экологию.
	Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. 2. Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства. 3. Особенности человеческих ресурсов. 4. Функции и задачи менеджера по персоналу.

		5. Характеристика профессионального состава кадровой службы. 6. Управление комплектованием кадров. 7. Задачи менеджера при комплектовании кадров. 8. Минимизация ошибок при найме. 9. Характеристика профессионального состава кадровой службы. 10. Управление комплектованием кадров. 11. Задачи менеджера при комплектовании кадров. 12. Минимизация ошибок при найме.
	Методы менеджмента	1. Понятие и классификация методов менеджмента. 2. Организационно-административные методы управления. 3. Экономические методы управления. 4. Социально-психологические методы управления. 5. Самоуправление.
	Управление человеческими ресурсами в ресторанном бизнесе	1. Кадровая политика в ресторанном бизнесе. 2. Система мотивации. 3. Аттестация работников ресторанного бизнеса. 4. Ротация кадров
	Продвижение продукции и услуг предприятий общественного питания	1. Маркетинг в ресторанном бизнесе. 2. Формирование ресторанного продукта и продвижение его на рынок. 3. Формирование сбытовой сети предприятия общественного питания. 4. Работа с «трудными» гостями.
	Технологии в ресторанном бизнесе	1. Технология приготовления продукции в общественном питании. 2. Технология хранения продукции в ресторанном бизнесе. 3. Информационные технологии в ресторанном бизнесе. 4. Технология обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе.

4.4. Практические занятия (семинары)

Таблица 4

№	Тема
---	------

п/п	
1.	Сущность и характерные черты современного менеджмента
2.	Система и структура управления индустрией гостеприимства.
3.	Ресурсы организации
4.	Менеджмент региональной индустрии гостеприимства
5.	Политика и ее влияние на индустрию гостеприимства.
6.	Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
7.	Методы менеджмента
8.	Организация управления в гостиницах.
9.	Формирование продукта и продвижение его на рынок в ресторанном бизнесе
10.	Ресторанный менеджмент в условиях сетевого бизнеса
11.	Инновационные технологии производства в ресторанном бизнесе и управление ими
12.	Менеджмент информационных технологий в ресторанном бизнесе
13.	Управление сервисными технологиями в ресторанном бизнесе

4.5 Лабораторные работы

Таблица 5

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

4.6. Вопросы для самоподготовки.

1. Внешнее экономическое действие менеджмента
2. Управление внешнеэкономической деятельностью предприятия индустрии гостеприимства.
3. Основные направления внешнеэкономической деятельности и ее регулирование.
4. Международные ярмарки.
5. Элементы регулирования внешней торговли.
6. Экономические и административные механизмы поддержки развития индустрии гостеприимства
7. Управление фирмой в условиях корпоративных сетей
8. Виды корпоративных объединений.
9. Франчайзинговых объединения.
10. Недостатки франчайзинга.
11. Холдинговая компания.
12. Функционирование корпоративных сетей на гостиничном рынке.
13. Кадровая политика корпоративных объединений.
14. Корпоративная культура.
15. Преимущества и недостатки корпоративной деятельности.
16. Сравнительная характеристика конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.
17. Эффективность менеджмента в индустрии гостеприимства
18. Понятие эффективности менеджмента в индустрии гостеприимства.
19. Экономическая эффективность менеджмента индустрии гостеприимства.
20. Измерение экономической эффективности индустрии гостеприимства.
21. Определение издержек, связанных с индустрией гостеприимства.
22. Социальная эффективность менеджмента индустрии гостеприимства.
23. Экскурсионный менеджмент.
24. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.
25. Деятельность менеджера и его задачи.

26. Профессиональные требования к менеджеру.
27. Основные функции внутрифирменного управления.
28. Исходный этап планирования.
29. Особенности планирования экскурсионного менеджмента.
30. Цель и задачи экскурсионного менеджмента.
31. Маркетинг как функция управления и организационная структура экскурсионной фирмы.
32. Разработка экскурсионных услуг.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

5.1.1. Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса. Контролируемая компетенция ПКС-3.1, ПКС- 3.2

Тема 1 Сущность и характерные черты современного менеджмента.

1. Цели и задачи менеджмента.
2. Принципы управления.
3. Объекты и субъекты управления.
4. История развития менеджмента.
5. Особенности менеджмента в области индустрии гостеприимства

Тема 2 Система и структура управления индустрией гостеприимства.

1. Субъект и объект индустрии гостеприимства
2. Факторы влияющие на индустрию гостеприимства.
3. Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства

Тема 3 Организация управления в гостиницах.

1. Структура сферы услуг.
2. Классификация платных и бесплатных услуг.

Тема 4 Ресурсы организации

1. Значение и показатели внешней среды.
2. Внутренние элементы организации.
3. Уровни управления во внутренней среде организации.
4. Функциональные элементы внешней среды.

Тема 5 Менеджмент региональной индустрии гостеприимства

1. Формирование гостиничного предложения.
2. Гостиничный регион.
3. Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
4. Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
5. Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
6. Виды гостиничных предприятий.
7. Услуги предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.

Тема 6 Политика и ее влияние на индустрию гостеприимства.

1. Воздействие политики на индустрию гостеприимства.
2. Влияние политики на индустрию гостеприимства.
3. Технологии обеспечивающие развитие индустрию гостеприимства.
4. Виды воздействия индустрии гостеприимства на экологию.

Тема 7 Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.

1. Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
3. Особенности человеческих ресурсов.
4. Функции и задачи менеджера по персоналу.
5. Характеристика профессионального состава кадровой службы.
6. Управление комплектованием кадров.
7. Задачи менеджера при комплектовании кадров.
8. Минимизация ошибок при найме.
9. Характеристика профессионального состава кадровой службы.
10. Управление комплектованием кадров.
11. Задачи менеджера при комплектовании кадров.
12. Минимизация ошибок при найме.

Тема 8 Методы менеджмента

1. Понятие и классификация методов менеджмента.
2. Организационноадминистративные методы управления.
3. Экономические методы управления.

4. Социальнопсихологические методы управления.
5. Самоуправление

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемая компетенция ПКС-3.1, ПКС- 3.2

Примерные темы рефератов по дисциплине «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания»:

1. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию корпоративной культуры гостиничного предприятия.
2. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала на предприятии индустрии гостеприимства.
3. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию коммуникаций предприятия гостиничного бизнеса.
4. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления жизненным циклом гостиничного продукта.
5. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию системы подбора и подготовки персонала для гостиничного предприятия.
6. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию методов управления конфликтами на предприятии гостеприимства.
7. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию организационной структуры предприятия индустрии гостеприимства.

8. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управление качеством работы гостиничного предприятия.
9. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления безопасностью гостиницы.
10. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления обслуживанием гостей в отеле.
11. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления коммерческой деятельностью предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.
12. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию системы управление персоналом гостиничного предприятия.
13. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию экономическое стимулирование персонала предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.
14. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления производительностью труда на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса.
15. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управление товарными запасами на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса.
16. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию системы контроля на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса.
17. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления инновациями на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса.
18. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию риск-менеджмента на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса.
19. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию средств и тактики влияния менеджера на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса.
20. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления организации работы службы приема и размещения гостиничного предприятия.
21. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления стрессами на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса.
22. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом ресторана на основе автоматизированных систем управления.
23. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления производством ресторана на основе автоматизированных систем управления.
24. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления сервисом на основе автоматизированных систем управления.
25. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления затратами ресторана.
26. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления качеством продукции на основе стандартов в индустрии гостеприимства.
27. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления лояльностью гостей в индустрии гостеприимства (на примере...)
28. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управление маркетингом ресторана в Интернет-среде.
29. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления продажами предприятия гостеприимства.
30. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления ценообразованием на предприятии индустрии гостеприимства

Методические рекомендации по написанию реферат.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа

определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объем реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 50%

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее

установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре в течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» в виде проведения экзамена.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

Вопросы, выносимые на экзамен. Контролируемая компетенция ПКС-3.1, ПКС- 3.2

1. Менеджмента как вида деятельности в сфере гостиничного хозяйства.
2. Особенности деятельности менеджера в сфере гостиничного хозяйства.
3. Гостиница, как объект менеджмента в сфере гостиничной деятельности.
4. Внешняя среда организации гостиничного бизнеса.
5. Внутренняя среда организации гостиничного бизнеса.
6. Содержание, структуры и проектирование гостиничных организаций.
7. Классификация систем управления в сфере гостиничного бизнеса.
8. Методы принятия решений в сфере гостиничного бизнеса.
9. Планирование деятельности гостиничных организаций.
10. Координация деятельности гостиничных организаций, взаимосвязь подразделений гостиничного предприятия.
11. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных организациях.
12. Теории мотивации, используемые в деятельности гостиничных организаций.
13. Методы построения организационных структур в сфере гостиничного бизнеса.
14. Основные виды коммуникаций в гостиничных организациях.
15. Сущность межличностных коммуникаций в гостиничных организациях.
16. Роль руководителя в управлении гостиничным предприятием.
17. Основные стили деятельности менеджера гостиничной организации.
18. Организационная культура в сфере гостиничного бизнеса.
19. Делегирование полномочий в системе гостиничного бизнеса.
20. Конфликты в организациях гостиничного бизнеса.
21. Способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного бизнеса.
22. Функции гостиничного менеджмента.
23. Использование современных персонал-технологий в организациях гостиничного бизнеса.
24. Принципы управления гостиничным предприятием
25. Гостиничный менеджмент, как вид управления
26. Договор франчайзинга, как вид управления
27. Управленческие компании, как способ управления гостиничным предприятием

28. Гостиничные сети и ассоциации.
29. Менеджмент качества
30. Понятие гостиничного менеджмента
31. Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
32. Цель и задачи гостиничного менеджмента.
33. Система управления индустрией гостеприимства.
34. Субъект и объект индустрии гостеприимства.
35. Факторы, влияющие на индустрию гостеприимства.
36. Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства.
37. Воздействие политики на индустрию гостеприимства.
38. Влияние политики на индустрию гостеприимства.
39. Технологии, обеспечивающие развитие индустрию гостеприимства.
40. Виды воздействия индустрии гостеприимства на экологию.
41. Предприятия индустрии гостеприимства и их структура. 16) Виды гостиничных предприятий.
42. Формирование гостиничного предложения.
43. Услуги, предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.
44. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.
45. Деятельность менеджера и его задачи.
46. Особенности планирования экскурсионного менеджмента.
47. Цель и задачи экскурсионного менеджмента.
48. Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
49. Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
50. Особенности человеческих ресурсов.
51. Функции и задачи менеджера по персоналу.
52. Характеристика профессионального состава кадровой службы.
53. Управление комплектованием кадров.
54. Экономические и административные механизмы поддержки развития индустрии гостеприимства.
55. Функционирование корпоративных сетей на гостиничном рынке.
56. Кадровая политика корпоративных объединений;
57. Корпоративная культура;
58. Преимущества и недостатки корпоративной деятельности;
59. Сравнительная характеристика конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.
60. Понятие эффективности менеджмента в индустрии гостеприимства.
61. Экономическая эффективность менеджмента индустрии гостеприимства.
62. Сервисность в гостиничной индустрии
63. Социальная эффективность менеджмента индустрии гостеприимства
64. Основные черты служб гостиничного предприятия
65. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора
66. Конкуренция в гостиничном бизнесе
67. Управление финансами
68. Влияние глобализации на функциональный менеджмент
69. Влияние имиджа на развитие гостиничных услуг
70. Организационно-управленческие аспекты инновационной деятельности в гостиничном бизнесе
71. Лицензирование и сертификация гостиничного бизнеса
72. Основы налогообложения в гостиничном бизнесе

73. Должностные инструкции менеджера ресторана
74. Должностные инструкции хостесс
75. Должностные инструкции официанта
76. Должностные инструкции бармена
77. Должностные инструкции бар-менеджера
78. Должностные инструкции шеф-повара
79. Должностные инструкции бренд-шефа
80. Особенности кадровой политики в ресторанном бизнесе
81. Системы мотивации и способы их применения в ресторане
82. Особенности аттестации работников ресторана
83. Метод ротации кадров в ресторанном бизнесе
84. Особенности маркетинга в ресторанном бизнесе
85. Процесс формирования ресторанного продукта и его особенности
86. Процесс продвижения ресторанного продукта на рынок
87. Особенности формирования сбытовой сети предприятия общественного питания
88. Деятельность менеджера в зале: особенности и трудности
89. Современные технологии приготовления блюд в ресторане
90. Современные технологии приготовления напитков в ресторане
91. Современные информационные технологии и их использование в ресторанном бизнесе
92. Современные технологии обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе
93. Роль менеджера в эффективном функционировании предприятия ресторанного сервиса

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на экзамене допускаются ошибки и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент» в пятом семестре является экзамен.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На зачете студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На зачете студент демонстрирует твердое знание материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На зачете студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На зачете студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7

Категория универсальных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
-------------------------------------	-----------------------------------	--	---	--

Межкультурное взаимодействие	<p>ПКС-3</p> <p>Способен применять современные технологии организации ценовой сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, общественного питания, санаторно-курортных организаций</p>	<p>ПКС-3.1</p> <p>Проводит анализ системы ценообразования и тарифной политики организаций профессиональной сферы</p> <p>ПКС-3.2</p> <p>Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций профессиональной сферы, их структурных подразделений</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - основы гостиничного маркетинга и технологии продаж. - теоретические основы принципов, методов, функций и стилей гостиничного и ресторанного менеджмента; - принципы построения организационных структур управления; - основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач 	<p> типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);</p> <p> типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2);</p> <p> типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3.).</p>
			<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать результаты деятельности служб приема и размещения; - анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале. - эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой 	<p> примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.).</p> <p> типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);</p>

			динамики и принципов формирования команды; -оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений; - участвовать в реализации программы организационных изменений;	
			Владеть: - методами сбора информации по специальности; -методами координации деятельности сотрудников - различными способами разрешения конфликтных ситуаций; - современными технологиями управления персоналом; - способностью преодолевать локальное сопротивление изменениям;	<p> типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);</p> <p> типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1);</p>

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего бакалавра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции ПКС-3.1, ПКС- 3.2

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1. Безрутченко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутченко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 233 с. — ISBN 978-5-394-01664-6. — Текст : электронный // Электронно-

библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75219.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебное пособие / С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 358 с. — ISBN 978-5-374-00274-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10741.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.2. Дополнительная литература

1. Васильева, Е. А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе : учебное пособие / Е. А. Васильева, Я. О. Гришанова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — ISBN 978-5-4486-0198-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Васильева, Л. А. Реклама : учебное пособие / Л. А. Васильева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 102 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39114.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Гировка, Н. Н. Туристское дело в России. Фирменный стиль и бренд : учебное пособие / Н. Н. Гировка, Е. С. Крашенинникова, С. В. Норенков. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 206 с. — ISBN 978-5-528-00176-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80844.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. — 55 с. — ISBN 978-5-7014-0723-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания. Часть 1 : учебное пособие / Г. Н. Ефимова. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — ISBN 978-5-98079-807-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html> (дата обращения: 22.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.3. интернет-ресурсы.

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
2. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
3. Hotel Resource <http://www.hotelresource.com>
4. <http://www.unwto.org/index.php> - Всемирная туристическая организация.

5. <http://russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму.
6. <http://www.fasi.gov.ru/> - Федеральное агентство по науке и инновациям.
7. <http://www.innovprom.ru/innovacionnoe-razvitiye-turizma-i-otdyxa-v-rossii> - Инновационное развитие туризма и отдыха в России.
8. <http://minstm.gov.ru/> - Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ.
9. <http://www.innovanews.ru/> - Новости об инновациях в Море.
10. <http://sbinnovation.ru/> - Инновации в малом бизнесе.
11. <http://www.turizm.ru/> -Новости туризма.
12. <http://turcatalog.com/> -Каталог туристических сайтов.

7.4 Методические указания по проведению учебных занятий.

Учебная работа по дисциплине «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, программа бакалавриата «Санаторно-курортная деятельность».

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» для бакалавров

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование бакалаврами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих бакалавру в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем, получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать

результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна (то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10-15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме); при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Экзамен в первом семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой К экзамену допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На экзамене студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к экзамену включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы экзамена.

При подготовке к экзамену обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На экзамен выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Экзамен проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного экзамена на работу отводиться 60 минут.

Результат устного (письменного) экзамен выражается оценками:

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На экзамене студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На экзамене студент демонстрирует твердое знание основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На экзамене студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

8.2 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.