

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. Левитов

«26» 05 2023 г.

«26» 05 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ВИДЫ И ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ В  
ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»**

Направление подготовки (специальность)  
43.04.03.- ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа  
Бизнес-технологии в индустрии гостеприимства

Квалификация (степень) выпускника:  
Магистр

Форма обучения  
очная

**Нальчик - 2023**

Рабочая программа дисциплины «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе»/ составитель Жерукова А.Б. – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. - 25 с.

Рабочая программа предназначена для студентов 1 курса очной формы обучения по направлению подготовки 43.04.03. «Гостиничное дело» во 2 семестре

.Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017г. № 558 (зарегистрировано в Минюсте России 6 июля 2017 № 47328).

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**
- 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ**
  - 4.1. *Содержание разделов*
  - 4.2. *Структура дисциплины*
  - 4.3. *Лекционные занятия*
  - 4.4. *Практические занятия (семинары)*
  - 4.5. *Лабораторные работы*
  - 4.6. *Самостоятельное изучение разделов дисциплины*
- 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**
  - 5.1. *Оценочные материалы для текущего контроля*
    - 5.1.1. *Вопросы по разделам дисциплины*
    - 5.1.2. *Оценочные материалы для выполнения рефератов*
  - 5.2. *Оценочные материалы для рубежного контроля*
  - 5.3. *Оценочные материалы для промежуточной аттестации*
- 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**
- 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
  - 7.1. *Основная литература*
  - 7.2. *Дополнительная литература*
  - 7.3. *Периодические издания (газета, вестник, бюллетень, журнал)*
  - 7.4. *Интернет – ресурсы*
  - 7.5. *Методические указания к лабораторным занятиям*
  - 7.6. *Методические указания к проведению учебных занятий*
- 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 9. Лист изменений (дополнений) в рабочей программе дисциплины (модуля)**

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки. 43.04.03 «Гостиничное дело» предназначена для магистров, обучающихся по программе «Бизнес-технологии в индустрии гостеприимства» (2 семестр).

1.1. Цель изучения дисциплины: формирование у студентов управленческого мышления, способности решать хозяйственные, социальные и психологические проблемы с использованием современных приемов и средств; формулирование компетенций, необходимых в профессиональной деятельности магистров по направлению «Гостиничное дело», а также приобретение опыта понимания тенденций развития современного управления гостиничными предприятиями, выявления недостатков деятельности предприятий индустрии гостеприимства; использовать профессиональные термины менеджмента.

1.2. Задачами дисциплины являются:

- изучить объект и предмет, ее место в системе наук, методы, приемы и средства;
- рассмотреть особенности управления предприятием сферы туризма;
- раскрыть цели и задачи управления предприятием туризма;
- проанализировать этапы управленческих решений в туристской индустрии.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе» является дисциплиной по выбору вариативной части Блока 1 и преподается магистрам, обучающимся по образовательной программе подготовки магистров по направлению 43.04.03 Гостиничное дело, 2 семестра, 1 года обучения.

Дисциплина преподается посредством чтения лекций, проведения практических и семинарских занятий.

При освоении дисциплины «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса» Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 04.005 «Экскурсовод (гид)» (Профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4.08.2014 г №539н (с изменениями и дополнениями от 18 марта, 12 декабря 2016 г.). Зарегистрирован Минюстом 13.01.2017 г., регистрационный номер №45230).

Процесс освоения дисциплины «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе» направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки магистров:

**Универсальных компетенций (УК) и самостоятельно установленных профессиональных компетенций (ПКС) по типу задач профессиональной деятельности:**

**УК-3.** Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной

**Организационно-управленческая деятельность:**

**ПКС-2.** Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

В результате изучения дисциплины «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Код и наименование компетенции	Трудовые действия	Основные показатели оценки результатов обучения		
		Знать ПКС-2	Уметь ПКС-2	Владеть ПКС-2
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческая деятельность				
ПКС-2. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	(ТФ – С-01.7) Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса	- законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг; - теоретико –методологические основы управления персоналом в гостиничной сфере	-применять технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства; - формировать статистическую кадровую и другую отчетность	- методами сбора, обработки и анализа информации, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; -организацией системы мониторинга внешней и внутренней сферы гостиничного комплекса

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

**Таблица 1. Содержание дисциплины «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций**

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	Процесс управления: сущность и характерные черты.	Организация и управление туристической деятельностью. Особенности управления предприятием сферы туризма Функции управления в туризме	УК-3.2. ПКС-2.1. ПКС-2.2.	Домашнее задание (ДЗ); реферат (Р); рубежный контроль (РК); тесты (Т); конспект (К)

2	Система методов управления в гостиничном бизнесе.	Методы управления в туризме Цели и задачи управления предприятием туризма. Управление процессами труда в туризме .Проектирование организационных структур туристского предприятия Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии туризма. Управление конфликтами в туристской индустрии	УК-3.2. ПКС-2.1. ПКС-2.2.	Домашнее задание (ДЗ); реферат (Р); рубежный контроль (РК); тесты (Т); конспект (К)
3	Принятие решений	Управленческие решения в туристской индустрии. Менеджер и его роль в процессе управления туристской организацией	УК-3.2. ПКС-2.1. ПКС-2.2..	Домашнее задание (ДЗ); реферат (Р); рубежный контроль (РК); тесты (Т); конспект (К)
<b>Вид промежуточной аттестации</b>			<b>экзамен</b>	

На изучение курса отводится 108 часа (3 з.е.), из них: контактная работа 32 ч., в том числе лекционных – 16 часов; практических (семинарских) – 16 часа; самостоятельная работа студента 49 часов; контроль -27 часов, завершается экзаменом.

#### 4.2. Структура дисциплины.

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа)

Вид работы	Трудоемкость, часов
	2 семестр
<b>Общая трудоемкость (в зачетных единицах)</b>	<b>108 (3 з.е.)</b>
<b>Контактная работа (в часах):</b>	<b>32</b>
<i>Лекции (Л)</i>	16
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	16
<b>Самостоятельная работа (в часах):</b>	<b>49</b>
Реферат (Р)	10
Самостоятельное изучение разделов	19
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	20
<b>Подготовка и сдача экзамена</b>	<b>27</b>
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>

#### 4.3. Лекционные занятия

Таблица 3.

№ п/п	Тема
1	<b>Тема 1 Организация и управление туристической деятельностью.</b> 1. Туризм как объект управления. 2. Система организации и управления туризмом. 3. Структура управления туризмом. 4. Уровни управления организацией
2	<b>Тема 2 Особенности управления предприятием сферы туризма</b> 1. Понятие и сущность менеджмента. 2. Менеджмент туристского предприятия. 3. Функции менеджмента предприятий сферы туризма
3	<b>Тема 3 Функции управления в туризме.</b> 1. Понятие функций управления. 2. Функция планирования. 3. Организационная функция. 4. Мотивация как функция управления. 5. Функция контроля деятельности предприятий сферы туризма.
4	<b>Тема 4 Методы управления в туризме</b> 1. Понятие, сущность и классификация методов управления. 2. Экономические методы управления в менеджменте. 3. Административные методы управления. 4. Социально-психологические методы управления
5	<b>Тема 5 Цели и задачи управления предприятием туризма</b> 1. Понятие целей и задач туристского предприятия. 2. Система целей туристского предприятия. 3. Построение «дерева» целей предприятия сферы туризма
6	<b>Тема 6 Управление процессами труда в туризме</b> 1. Содержание и особенности управленческого труда в туризме. 2. Культура управленческого труда. 3. Основные направления рациональной организации труда
7	<b>Тема 7 Проектирование организационных структур туристского предприятия</b> 1. Принципы проектирования организационных структур управления. 2. Классификация организационных структур управления. 3. Новые организационные структуры управления предприятиями индустрии туризма
8	<b>Тема 8. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии туризма</b> 1. Роль человеческих ресурсов в индустрии туризма. 2. Система управления человеческими ресурсами. 3. Управление текучестью персонала на предприятиях индустрии туризма
9	<b>Тема 9. Управление конфликтами в туристской индустрии</b> 1. Природа и функции конфликта. 2. Типология конфликтов. 3. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами, персоналом и партнёрами предприятий индустрии туризма
10	<b>Тема 10. Управленческие решения в туристской индустрии</b> 1. Понятие и виды управленческих решений. 2. Основные этапы разработки управленческих решений. 3. Особенности реализации управленческих решений на предприятии индустрии туризма. 4. Особенности контроля реализации управленческих решений на предприятиях индустрии туризма

11	<b>Тема 11. Менеджер и его роль в процессе управления туристской организацией</b> 1. Роль личных качеств менеджера в процессе управления. 2. Требования, предъявляемые к менеджеру предприятия индустрии туризма. 3. Власть и личное влияние менеджера. 4. Лидерство и авторитет менеджера. 5. Содержание и стиль работы менеджера на предприятии индустрии туризма. 6. Оценка эффективности системы управления туристского предприятия
----	---

#### 4.4. Практические занятия (семинары)

Таблица 4

№ п/п	Тема
1.	Организация и управление туристической деятельностью
2.	Особенности управления предприятием сферы туризма
3.	Функции управления в туризме
4.	Методы управления в туризме
5.	Цели и задачи управления предприятием туризма
6.	Управление процессами труда в туризме
7.	Проектирование организационных структур туристского предприятия
8.	Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии туризма
9.	Управление конфликтами в туристской индустрии
10.	Управленческие решения в туристской индустрии
11.	Менеджер и его роль в процессе управления туристской организацией

#### 4.5 Лабораторные работы

Таблица 5.

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6.

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
4.	Туризм как объект управления.
5.	Система организации и управления туризмом.
6.	Структура управления туризмом.
7.	Уровни управления организацией.
8.	Понятие и сущность менеджмента.
9.	Менеджмент туристского предприятия.
10.	Функции менеджмента предприятий туризма.
11.	Понятие и классификация функций управления.
12.	Функция планирования.
13.	Организационная функция.
14.	Мотивация как функция управления.
15.	Функция контроля.



16.	Понятие, сущность и классификация методов управления.
17.	Экономические методы управления в менеджменте.
18.	Административные методы управления.
19.	Социально-психологические методы управления.
20.	Понятие целей и задач туристского предприятия.
21.	Система целей туристского предприятия.
22.	Построение «дерева целей» предприятия сферы туризма.
23.	Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
24.	Культура управленческого труда.
25.	Основные направления рациональной организации труда: оплата и стимулирование труда; разделение управленческого труда; информационные технологии управленческого труда; нормирование труда; благоприятный режим и условия труда.
26.	Принципы проектирования организационных структур управления.
27.	Методы определения численности персонала.
28.	Классификация организационных структур управления. Новые организационные структуры управления.
29.	Природа и функции конфликта.
30.	Типология конфликтов.
31.	Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами.
32.	Процесс развития конфликтов.
33.	Роль человеческих ресурсов в индустрии туризма.
34.	Система управления человеческими ресурсами.
35.	Управление текучестью кадров.
36.	Понятие и виды управленческих решений.
37.	Основные этапы разработки управленческих решений.
38.	Особенности реализации управленческих решений на предприятии туризма.
39.	Особенности контроля реализации управленческих решений.
40.	Роль личных качеств менеджера в процессе управления.
41.	Требования, предъявляемые к менеджеру предприятия индустрии туризма.
42.	Власть и личное влияние менеджера.
43.	Лидерство и авторитет менеджера.
44.	Содержание и стиль работы менеджера туристской фирмы.
45.	Формальная и неформальная организации

## 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 «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе» 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. Вопросы по разделам дисциплины «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе»***

**(контролируемые компетенции УК-3.2, ПКС-2.1, ПКС-2.2.)**

#### ***Раздел 1. Процесс управления: сущность и характерные черты.***

Туризм как объект управления. Система организации и управления туризмом. Структура управления туризмом. Уровни управления организацией. Понятие и сущность менеджмента. Менеджмент туристского предприятия. Функции менеджмента предприятий сферы туризма. Понятие функций управления. Функция планирования. Организационная функция. Мотивация как функция управления. Функция контроля деятельности предприятий сферы туризма.

#### ***Раздел 2. Система методов управления в гостиничном бизнесе.***

Понятие, сущность и классификация методов управления. Экономические методы управления в менеджменте. Административные методы управления. Социально-психологические методы управления. Понятие целей и задач туристского предприятия. Система целей туристского предприятия. Построение «дерева» целей предприятия сферы туризма. Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Культура управленческого труда. Основные направления рациональной организации труда. Принципы проектирования организационных структур управления. Классификация организационных структур управления. Новые организационные структуры управления предприятиями индустрии туризма. Роль человеческих ресурсов в индустрии туризма. Система управления человеческими ресурсами. Управление текучестью персонала на предприятиях индустрии туризма. Природа и функции конфликта. Типология конфликтов. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами, персоналом и партнёрами предприятий индустрии туризма.

#### ***Раздел 3. Принятие решений***

Понятие и виды управленческих решений. Основные этапы разработки управленческих решений. Особенности реализации управленческих решений на предприятии индустрии туризма. Особенности контроля реализации управленческих решений на предприятиях индустрии туризма. Роль личных качеств менеджера в процессе управления. Требования, предъявляемые к менеджеру предприятия индустрии туризма. Власть и личное влияние менеджера. Лидерство и авторитет менеджера. Содержание и стиль работы менеджера на предприятии индустрии туризма. Оценка эффективности системы управления туристского предприятия.

#### ***Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса***

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе». 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 (контролируемые компетенции УК-3.2, ПКС-2.1, ПКС-2.2)***

#### **Примерные темы рефератов по дисциплине:**

1. Взаимодействие туризма и технологической среды.
2. Воспроизводственный цикл в туризме.
3. Факторы, обуславливающие необходимость воспроизводства интеллектуального потенциала работников сферы туризма.
4. Социальноэкономическая эффективность использования туристских ресурсов.
5. Неэффективные психологические методы воздействия в организациях сферы туризма.
6. Методы и средства исследования в сфере услуг.
7. Методы исследования потребительского спроса в сфере услуг.
8. Методы исследования технологических процессов в сфере услуг.
9. Усиливающуюся роль экономических методов управления в переходный к рыночным отношениям период.
10. Современные методы адекватные изменяющимся условиям внешней среды.
11. Значимость применения психологических методов управления в туристских организациях.
12. Опасности дисфункциональных конфликтов в туристских организациях.
13. Методика исследования конфликта и согласия. Методы экспертизы конфликта и конвенции.
14. Социальный диалог: партнёрство и соперничество.
15. Коммуникативное пространство человеческих взаимодействий: нарушения, помехи, барьеры и налаживание.
16. Индивидуальные и групповые стратегии в конфликте.
17. Современные аспекты в деятельности кадровых служб.
18. Интервьюирование как метод отбора персонала в туристические организации.
19. Переподготовка кадров как составляющая развития туристских услуг.
20. Продвижение по карьерной лестнице – основной стимул персонала туристской организации.
21. Информационная база отбора персонала.
22. Ситуационные и поведенческие факторы, влияющие на разработку управленческих решений.
23. Этические основы управленческого решения.
24. Анализ и совершенствование соотношения науки и искусства при разработке управленческих решений

25. Интеллектуальная деятельность при разработке управленческих решений.
26. Методика построения сценариев при разработке управленческого решения.
27. Способы влияния руководителя на подчиненных
28. Особенности делегирования полномочий: достоинства и недостатки.
29. Авторитет и авторитарность – различия в понятиях.
30. Особенности менеджера в туристских фирмах.

### ***Методические рекомендации по написанию реферата***

**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 объём 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 – 70%**

#### **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 объём, 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 объём 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 течении 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.

#### **ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН**

##### **(контролируемые компетенции УК-3.2, ПКС-2.1, ПКС-2.2)**

1. Туризм как объект управления.
2. Система организации и управления туризмом.
3. Структура управления туризмом.
4. Уровни управления организацией.
5. Понятие и сущность менеджмента.
6. Менеджмент туристского предприятия.
7. Функции менеджмента предприятий сферы туризма.
8. Понятие функций управления.
9. Функция планирования.
10. Организационная функция.
11. Мотивация как функция управления.
12. Функция контроля деятельности предприятий сферы туризма.
13. Понятие, сущность и классификация методов управления.
14. Экономические методы управления в менеджменте.
15. Административные методы управления.
16. Социально-психологические методы управления.
17. Понятие целей и задач туристского предприятия.
18. Система целей туристского предприятия.
19. Построение «дерева» целей предприятия сферы туризма.
20. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
21. Культура управленческого труда.
22. Основные направления рациональной организации труда.
23. Принципы проектирования организационных структур управления.
24. Классификация организационных структур управления.
25. Новые организационные структуры управления предприятиями индустрии

туризма.

26. Роль человеческих ресурсов в индустрии туризма.
27. Система управления человеческими ресурсами.
28. Управление текучестью персонала на предприятиях индустрии туризма.
29. Природа и функции конфликта.
30. Типология конфликтов.
31. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами, персоналом и партнёрами предприятий индустрии туризма.
32. Понятие и виды управленческих решений.
33. Основные этапы разработки управленческих решений.
34. Особенности реализации управленческих решений на предприятии индустрии туризма.
35. Особенности контроля реализации управленческих решений на предприятиях индустрии туризма.
36. Роль личных качеств менеджера в процессе управления.
37. Требования, предъявляемые к менеджеру предприятия индустрии туризма.
38. Власть и личное влияние менеджера.
39. Лидерство и авторитет менеджера.
40. Содержание и стиль работы менеджера на предприятии индустрии туризма.
41. Оценка эффективности системы управления туристского предприятия

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**

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе» во 2 семестре является экзамен.

# Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7.

Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2. Владеет навыками разработки стратегии управления командой для достижения поставленной цели	<p><b>Знать:</b> –понятие туристского предприятия как объекта управления –функции менеджмента, формы управления предприятиями туристской индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; –основные понятия функций менеджмента: планирования, организации, мотивации и контроля</p> <p><b>Уметь:</b> –применять функции менеджмента в процессе управления –осуществлять планирование организацию мотивацию и контроль –использовать разнообразные методы управления туристским предприятием</p> <p><b>Владеть:</b> – организации системы управления туристским предприятием – навыками разработки функций менеджмента туристского предприятия</p>	<p>типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1); типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3.).</p>
ПКС-2. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКС-2.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха	<p><b>Знать:</b> –основные понятия функций менеджмента: планирования, организации, мотивации и контроля –понятие, сущность и классификация методов управления</p> <p><b>Уметь:</b> – разрабатывать систему целей туристского предприятия – умеет применять культуру управленческого труда</p> <p><b>Владеть:</b> – навыками проведения аудита деятельности туристского предприятия</p>	<p>типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1); типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.3.).</p>

	ПКС-2.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> –понятие, сущность и классификация методов управления – понятие целей и задач туристского предприятия – содержание и особенности управленческого труда в туризме <b>Уметь:</b> – разрабатывать новые организационные струк- туры управления на предприятии индустрии туризма <b>Владеть:</b> – навыками оценки эффективности методов управления	Типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1) Примерные темы эссе (раздел 5.1.3) Типовые оценочные материалы к экзамену (раздел 5.2.)
--	--	--	--

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 магистра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенций УК-3.2, ПКС-2.1, ПКС-2.2.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1.Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 22.12.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2.Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### 7.2 Дополнительная литература

1.Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — СПб. : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:



<http://www.iprbookshop.ru/30208.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Менеджмент в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / составители И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html> (дата обращения: 22.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75021.html> (дата обращения: 22.11.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 22.11.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### **7.3. Периодические издания**

1. Журнал «Маркетинг менеджмент»
2. Журнал «Практический маркетинг»
3. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
4. Журнал «Турбизнес»
5. Газета «Турифо»

### **7.4. Интернет-ресурсы**

1. Деловая онлайн библиотека: <http://www.guu.alpinabook.ru>
2. Информер <http://www.secreti.info/p12m.html>.
3. Полнотекстовая база данных по бизнесу, менеджменту и экономике: <http://proquest.umi.com/login>
4. Правовая поисковая система Гарант: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
5. Правовая поисковая система КонсультантПлюс: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
6. Сайт Retail.ru: <http://www.retail.ru>
7. Сайт Минэкономразвития РФ: <http://www.economy.gov.ru/minec/main>
8. Сайт Росстата РФ: <http://www.gks.ru>
9. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru>
10. Электронная библиотека: <http://book.ru>
11. Электронная библиотечная система: <http://www.knigafund.ru>

### **7.5. Методические указания к лабораторным занятиям не предусмотрены.**

### **7.6. Методические указания по проведению учебных занятий**

Учебная работа по дисциплине состоит из контактной работы (лекции, практические

занятия) и самостоятельной работы. Доля контактной учебной работы в общем объеме времени, отведенном для изучения дисциплины, составляет 29,6 % (в том числе лекционных занятий – 14,8 %, практических занятий – 14,8 %), доля самостоятельной работы – 45,4 %.

Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» «Бизнес-технологии в индустрии гостеприимства»

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***

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 магистрами 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 подготовке к практическим занятиям***

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

### ***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 магистру 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 работе с литературой*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к экзамену должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его



осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

### *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 написанию эссе***

Эссе – это небольшое по объему сочинение, не претендующее на полноту изложения материала. Эссе содержит основные мысли на заданную тему, излагается лаконично и сжато. Однако ответ на поставленный в названии к эссе вопрос должен быть дан, или, если тема сформулирована в виде утверждения, то оно должно быть подтверждено или опровергнуто.

В курсе планируется написание как минимум два эссе в течение семестра, которые охватывают все темы дисциплины. Темы эссе объявляются заранее, поэтому у студентов есть возможность внимательно поработать с литературой и другими источниками информации, задать интересующие вопросы преподавателю, кратко сформулировать основные мысли, касающиеся вопроса эссе.

При написании эссе обычно используется ряд источников, которые служат базой для личных рассуждений автора, но которые не обязательно указывать в конце сочинения (однако при желании в конце эссе может быть приведен список используемой литературы). Использованные источники позволяют автору дать содержательный и обоснованный ответ на вопрос темы эссе, а также обосновать личную точку зрения на затрагиваемую проблему. Источниками могут быть как учебные пособия, так и публицистические и научные статьи в периодической печати и Интернете. В эссе может быть использована статистика для подтверждения высказываний, однако в силу небольшого объема сочинения, эссе не должно быть перегружено цифрами.

Стиль эссе – научный. Требования к объему эссе по данной дисциплине – 5-7 страниц текста формата А4 шрифт размера 14, интервал 1,5. 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.

### ***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.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП перечень материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью), компьютерные классы и др.

По дисциплине «Виды и особенности управления в гостиничном бизнесе» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющая наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного типа, семинарских занятий используются:

*лицензионное программное обеспечение:*

Продукты Microsoft (Desktop EducationALNG 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.

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. Альтернативной версией официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
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, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).