



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
« 17 » сентября 2017г. (Ф.И.О. рук. ОП)

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующая кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
« 17 » сентября 2017г. (Ф.И.О. зав. каф.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Гостиничный менеджмент

Направление подготовки 43.03.03. Гостиничное дело

Форма подготовки: очная

курс 3 семестр 6
лекции 22 час.
практические занятия 22 час.
лабораторные работы -
в том числе с использованием МАО – лек. - /пр. 11 час. /лаб. -
всего часов аудиторной нагрузки 44 час.
в том числе с использованием МАО – лек. - /пр. 11 час. /лаб. -
самостоятельная работа 100 час.
в том числе на подготовку к экзамену - 54 час.
контрольные работы (количество) -
курсовая работа / курсовой проект -
зачет -
экзамен 6_семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016 №12-13-235, с изменениями, утвержденными приказом ректора ДВФУ от 04.07. 2017 №12-13-69

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол № 7(1) от «17» сентября 2017г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.
Составители: канд. ист. наук., доцент Галенко Е.В.

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Гостиничный менеджмент»

Учебный курс «Гостиничный менеджмент» предназначен для студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» включена в состав вариативной части Б1.В.ДВ.1.1, блока «Дисциплины по выбору».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (22 часа), практические занятия (22 часов, в том числе МАО 11 часов), самостоятельная работа студентов (100 часов, в том числе 54 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 6 семестре.

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Основы менеджмента», «Основы управления персоналом», «Сервисная деятельность», «Технологии и организация гостиничной деятельности» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Организация планирования и развития гостиничного хозяйства», «Планирование и прогнозирование гостиничного хозяйства», «Предпринимательская деятельность в туризме и индустрии гостеприимства».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: функции управления гостиничным бизнесом; функция контроля в гостиницах: понятие контроля, виды контроля; сущность и содержание делового общения; процесс и методы принятия управленческих решений.

Цель – усвоение студентами теоретических знаний, формирование умений в области гостиничного менеджмента и практических навыков управления гостиницей как системы целенаправленных действий по обеспечению потребностей клиентов.

Задачи:

– ознакомление студентов с основными методами, принципами и функциями управления, используемых в отечественной и зарубежной практике на предприятиях гостиниц и других средств размещения;

– формирование у студентов навыков организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;

– формирование у студентов системы знаний, навыков и умений решения управленческих задач, в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов, в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;

– обеспечение студентов необходимым навыкам организации взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях.

Для успешного изучения дисциплины «Гостиничный менеджмент», у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

– стремление к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства;

– способность понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии;

– способность организовывать работу исполнителей;

– готовность применять нормативно-технологическую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;	Знает	технологические процессы и должностные инструкции в гостиничной деятельности;
	Умеет	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;
	Владеет	навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;
ПК-6 способностью находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;	Знает	методы и принципы решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
	Умеет	находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
	Владеет	навыками решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
ПК-7 способностью организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях.	Знает	современные подходы организации взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;
	Умеет	организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;
	Владеет	навыками организации взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Гостиничный менеджмент» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: case-study, метод конкретных ситуаций, круглый стол с обсуждением конкретных ситуаций, деловая игра, дискуссии, тестирование, реферат, кроссворд.

I СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Методологические основы гостиничного менеджмента (14 час.)

Тема 1. Основные понятия и термины (2час.)

Содержание и технология менеджмента в индустрии гостеприимства: сущность, основные задачи, субъекты и объекты, функции. Особенность гостиничного менеджмента. Характер гостиничной управленческой деятельности.

Тема 2-3. Характеристика основных элементов управления гостиницей. (4 час.)

Формальные и неформальные элементы управления гостиницей. Создание орг. структур управления гостиницей. Технологические процессы и должностные инструкции в гостиничной деятельности в орг. структуре управления гостиницей.

Тема 4-5. Функции управления гостиничным бизнесом: планирование (4 часа)

Понятие функций управления. Функция планирования: понятие планирование, оперативное и стратегическое планирование в гостинице.

Тема 6-7. Мотивация, организация, контроль на предприятиях гостиниц (4 час.)

Функция организации гостиничного дела. Мотивация, как функция управления гостиницей. Основные теории мотивации. Функция контроля в гостиницах: понятие контроля, виды контроля.

Раздел II. Управленческие решения. (8 час.)

Тема 1. Методы, стили и принципы управления гостиницами (2 час.)

Характеристика методов управления: экономические методы управления, организационно административные методы управления, социально-психологические методы управления. Стил ь управления.

Тема 2-3. Содержание и виды управленческих решений (4 час.)

Процесс и методы принятия управленческих решений. Индивидуальные стили принятия решений. Решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности.

Тема 4. Эффективность управленческих решений (2 час.)

Организация и контроль исполнения решений. Понятие результативности и эффективности управления в гостиницах. Показатели эффективности управления.

II СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические работы

(22 час., в том числе 11 час. с использованием методов активного обучения)

Практическая работа №1. Анализ гостиничных предприятий и других средств размещения в г. Владивостоке (2_час.)

Задание:

1. Проанализировать гостиницы и другие средства размещения в г. Владивостоке.

2. Составить таблицу, с критериями анализа различных групп предприятий (по месту расположения, количество номеров, количество доп. услуг, категории, стоимости услуг, сегмента потребителей, оценки качества и др.)

3. Сделать обоснования и выводы по каждой группе гостиниц.

Признак классификации	Классификация гостиниц
географический (по расположению)	в центре города, в аэропорту, придорожные, курортные, горные, плавающие, в пригороде и т.п.
демографический (по потребителям)	ориентированные на семейных туристов, на детей, на путешествующих среднего возраста, третьего возраста, на молодежь
правовой (по организационно-правовому статусу)	муниципальные, ведомственные, акционерные общества, акционерные общества типа СП
ценовой (по стоимости услуг)	дешевые, средние (со стандартным набором услуг), дорогие
качественный (по набору услуг и квалификации персонала)	с ограниченным сервисом (минимальный набор услуг), с небольшим ассортиментом услуг, с широким ассортиментом услуг (элитный набор)
функциональный (по оргструктуре)	линейные, штабные, девизиональные, смешанные
целевой (по назначению)	делового назначения, курортные, туристские, смешанные
тип гостиницы	люкс, высокого класса, среднего уровня, апарт-отель, эконом-класса, мотель, таймшер
управленческий (по форме управления)	независимые предприятия, управление по контракту, управление через цепь
номерной (по количеству номеров)	малые (до 100 номеров), средние, крупные (более 400 номеров)
другое	{

Практическая работа № 2. Решение кейса №1 «Разработка и применение стандартов обслуживания гостей» (2 час.)

(с использованием метода активного обучения – case-study)

Задание:

1. В схематичном виде показать стандарт регистрации граждан
2. Рассмотреть внедрение стандартов обслуживания иностранных гостей для службы приема и размещения
3. В схематичном виде показать стандарт регистрации иностранных граждан.
4. В схеме необходимо выделить отличительные действия от заселения граждан РФ.

5. Заполнить необходимые документы и формуляры, применяемые в гостиничном комплексе службой приема и размещения согласно кейса №1 (документы и формуляры, применяемые в гостиничном комплексе находятся в дополнительных материалах).

Практическая работа № 3. Факторы внешней и внутренней среды, способствующие и сдерживающие развитие гостиничного бизнеса в городе Владивостоке (2 час.)

(с использованием метода активного обучения – круглый стол).

Темы для обсуждения:

1. Факторы внешней среды, способствующие развитию гостиничного бизнеса в городе Владивостоке. Ваши предложения.
2. Факторы внешней среды, сдерживающие развитие гостиничного бизнеса в городе Владивостоке. Ваши предложения
3. Факторы внутренней среды. Ваши предложения

Практическая работа № 4. Планирование развития деятельности гостиницы (2 часа)

(с использованием метода активного обучения – case-study)

Задание:

1. Постройте схему для своей гостиницы последовательного процесса планирования.
2. Проведите анализ стадии жизненного цикла продуктов, производимых гостиницей и определите наиболее перспективные с точки зрения их реализации.
3. В табличной форме распишите текущие планы гостиницы, тактические и стратегические.

Практическая работа № 5-6. Организация и контроль технологических процессов в гостиничной деятельности (4 час.)

(с использованием метода активного обучения – деловая игра)

Задание:

1. Постройте несколько схем технологических процессов в гостиничной деятельности.

2. Проведите анализ технологических процессов и в таблице отметьте: количество исполнителей, время по норме и факту выполнения процесса, ответственные за процесс, наличие внутренней нормативной и должностной документации.

3. Методом наблюдения выявите нарушения технологических процессов в гостиничной деятельности.

4. Разработайте критерии контроля технологических процессов в гостиничной деятельности

Практическая работа № 7-8. Методы управления деятельностью гостиницы (4час.)

(с использованием метода активного обучения – case-study)

Задание:

1. Сформировать необходимый пакет документов, соответствующий административным, экономическим и социально-психологическим методам управления для конкретной гостиницы.

Практическая работа № 9-10. Решение управленческих задач при прохождении классификации гостиницы (в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов) (4час.)

(с использованием метода активного обучения – деловая игра)

Задание:

1. Организация командной работы
2. Инструкция по изучению заданной ситуации.
3. Решение выданного задания.
4. Вывод и обоснование полученных результатов

Практическая работа № 11. Решение кейса «Алгоритм взаимодействия представителей гостиничной индустрии с клиентом гостиничного предприятия в случае конфликтной ситуации» (2 час.)

(с использованием метода активного обучения – решение кейса)

Задание:

1. В схематичном виде показать стандарт выезда гостя.
2. Заполнить необходимые документы и формуляры, применяемые в гостиничном комплексе службой приема и размещения согласно кейса №3 (документы и формуляры, применяемые в гостиничном комплексе находятся в дополнительных материалах).
3. Учитывая случившуюся конфликтную ситуацию – порча гостем имущества гостиницы, оформите необходимые документы (документы и формуляры, применяемые в гостиничном комплексе находятся в дополнительных материалах).
4. Разработать алгоритм взаимодействия представителей гостиничной индустрии с клиентом гостиничного предприятия в случае конфликтной ситуации

III УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Гостиничный менеджмент» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел 1. Методологические основы гостиничного менеджмента	ПК-5	знает	Практическая работа (ПР-1)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			умеет	Практическая работа (ПР-2-3)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			владеет	Практическая работа (ПР-4-5)	Тест (ПР-1), тестовые задания
2.	Раздел II. Управленческие решения	ПК-6	знает	Практическая работа (ПР-6)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			умеет	Практическая работа (ПР-7)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			владеет	Практическая работа (ПР-8)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
3.	Раздел II. Управленческие решения	ПК-7	знает	Практическая работа (ПР-9)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			умеет	Практическая работа (ПР-10)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			владеет	Практическая работа (ПР-11)	Тест (ПР-1), тестовые задания:

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 384 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473497>

2. Гостиничный бизнес: учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 2 экз. – Режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>.

3. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие для вузов / Н. И. Кабушкин. – Москва: КноРус, 2013. – 413 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 6 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:735735&theme=FEFU>

4. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие для вузов / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013. – 206 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 4 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:733140&theme=FEFU>

5. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях : учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Москва: КноРус, 2015. – 416 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 4 экз. – Режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:736526&theme=FEFU>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

6. Бизнес-энциклопедия: Стандарты и качество отеля: Дополнение (апрель 2016) / [ред. А. Литвинова]. – Санкт-Петербург: Бонниер Бизнес Пресс, – 2016. – Фонд НБ ДВФУ ежегодная подписка – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817557&theme=FEFU>

7. Бизнес-энциклопедия: Управление отелем: Дополнение (август 2016) / [ред. Т. Климова]. – Санкт-Петербург: Бонниер Бизнес Пресс, – 2016. – Фонд НБ ДВФУ ежегодная подписка – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817550&theme=FEFU>

8. Должностные инструкции гостиничного персонала : сборник / [ред. А. Литвинова] – СПб. : Бонниер Бизнес Пресс, 2010. – 490с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 2 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:358184&theme=FEFU>

9. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>.

10. Гостиничное хозяйство международных туристских направлений: Учебник / Сухов Р.И. – Рн/Д: Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/991917>

11. Законы и правила в гостиничном бизнесе : сборник / [ред. Э. Усманова] – СПб. : Бонниер Бизнес Пресс, 2009. – 358с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 1 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:358185&theme=FEFU>

12. Как отель может взаимодействовать с потребителями посредством социальных сетей / А. Мандельбаум. – Гостиница и ресторан: бизнес и управление официальное русскоязычное издание: журнал для профессионалов . – 2015. – № 4-5. – С. 32– 35. – Фонд НБ ДВФУ – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:793869&theme=FEFU>

13. Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры по экономическим направлениям и специальностям / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. – Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. Москва: Юрайт, 2015. – 314 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 4 экз. – Режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:784995&theme=FEFU>

14. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. – М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>

15. Организация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.С. Варивода [и др.]. – Электрон. дан. – Ставрополь: СтГАУ, 2015. – 167 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/82251>

16. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. – Электрон. дан. – Ставрополь : СтГАУ, 2016. – 76 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/107216>.

17. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат) – Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/473650>

18. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – Москва : Академия, 2015. – 284 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 2 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:813704&theme=FEFU>

19. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для вузов / Н. Ю. Арбузова. – Москва: Академия, 2011. – 223 с. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 3 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:668397&theme=FEFU>

20. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – (Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/424026>

21. Эффективный менеджер гостиницы. Современные бизнес-технологии управления отелем [Электронный ресурс] вариант 1 / авт. и ведущий Елена Бердяга; ред. А. Пьянков; реж. А. Новиков; Институт гостеприимства. Москва. – Изд-во Института гостеприимства. 2008. – 2 электрон. опт. диска в одной коробке : (DVD video, CD-ROM). рук. пользователя (25 с.). – Фонд НБ ДВФУ в количестве 1 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:425875&theme=FEFU>

22. Отель: журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства / Российская гостиничная ассоциация; гл. ред. Дмитрий Демидов. – Издатель: Вестмэн менеджмент. с 1997- 2016 гг. – Фонд НБ ДВФУ в количестве 107 экз. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:264041&theme=FEFU>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа:
<http://libgost.ru/>

2. ГОСТ ЭКСПЕРТ: Единая база ГОСТов РФ. Режим доступа:
<http://gostexpert.ru/>

3. Евразийский экономический союз: Правовой портал. Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа:
<http://www.consultant.ru/>

2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа:
www.garant.ru

3. Справочная система «Кодекс». Режим доступа:
<http://www.kodeks.ru/>

4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Гостиничный менеджмент» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические работы, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Гостиничный менеджмент» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических работ с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Гостиничный менеджмент» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного 6 семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Гостиничный менеджмент» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Гостиничный менеджмент» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к выполнению лабораторных работ необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться

составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по лабораторным работам, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению лабораторных работ.

Приступая к подготовке к лабораторным работам, прежде всего, необходимо ознакомиться с планом занятия, изучить соответствующую литературу, нормативную и техническую документацию. По каждому вопросу лабораторной работы студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности к лабораторным работам является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Гостиничный менеджмент» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Гостиничный менеджмент» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в конце лабораторных работ в завершении изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих

задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной и технической документацией для оценки качества потребительских товаров. Это предполагает осознание студентом процесса принятия решений при оценке качества товаров и вынесения решения по ситуационной задаче.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области товароведения и оценки качества товаров, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;

- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;

- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;

- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Подготовка к экзамену и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к экзамену позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к экзамену лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену.

I. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Гостиничный менеджмент» необходимы:

- учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном;
- лаборатории кафедры товароведения и экспертизы товаров, оснащенные приборами и материалы для оценки качества однородных групп продовольственных и непродовольственных товаров (аналитические и технические весы, конические и мерные колбы, цилиндры, термометры, химические реактивы и др.);
- нормативная и техническая документация (ТР ТС, ГОСТы, ТУ и др.);
- образцы продовольственных и непродовольственных товаров;
- наглядные пособия по изучению ассортимента и дефектов продовольственных и непродовольственных товаров (учебные ассортиментные карты, каталоги изделий, альбомы, муляжи и др.).

«В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы».



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-4 неделя учебных занятий	Самостоятельное изучение развитие индустриальной базы гостиничных комплексов в других странах мира	12 час.	Презентация на тему: «Сравнительный анализ развития индустриальной базы гостиничных комплексов в России и других странах»
2	5-8 неделя учебных занятий	Подготовка к участию в дискуссиях круглого стола	12час.	Участие в работе круглого стола
3	9-13 неделя учебных занятий	Подготовка к участию в деловой игре	12 час.	Участие в деловой игре
4	14-17 неделя учебных занятий	Подготовка к участию в работе круглого стола	10час.	Участие в работе круглого стола
5	18 неделя учебных занятий	Подготовка к экзамену	54 час.	Тестирование
ИТОГО			100	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Гостиничный менеджмент» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

– при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

– для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

– чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

– не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к выполнению реферата

Цели и задачи реферата

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме.

Целями написания реферата являются:

– развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем товароведения;

– развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;

– развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

– научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

– подготовить студента к дальнейшему участию в научно-практических конференциях, семинарах и конкурсах;

– помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или выпускной квалификационной работы.

–

Основные требования к содержанию реферата

Реферат должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре реферат должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Оформление реферата осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.) или Методическими указаниями ШЭМ ДВФУ по выполнению и оформлению выпускных квалификационных и курсовых

работ (сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко. – Владивосток: Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки реферата и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки реферата

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических

ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

–

Тематика рефератов

1. Особенности гостиничного менеджмента на предприятиях различных организационных форм собственности.
2. Специфика практической реализации решений на предприятиях гостиниц и других средств размещения
3. Использования различных факторов мотивации в деятельности менеджеров на предприятиях гостиниц и других средств размещения.
4. Национальные и международные системы классификации гостиниц.
5. Нормативные документы, регламентирующие национальный и международный гостиничный бизнес
6. Гостиничные ассоциации.
7. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства.
8. Модели организации гостиничного бизнеса.
9. Современное состояние гостиничного хозяйства России.
10. Стандарты обслуживания как основа управления гостиничным предприятием
11. Методы контроля за выполнением стандартов обслуживания.

12. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала
13. Специфика управления персоналом, как подсистемы гостиничного менеджмента
14. Место в экономике гостиничного и туристического бизнеса.
15. Мировые бренды гостиничной индустрии.
16. История успеха брендов Ритц-Карлтон, Хилтон, Кемпински, Холидей Инн, Мэриотт.
17. Что влияет на развитие индустрии гостеприимства.
18. Классификация и специфика гостиничных услуг.
19. Основные модели организации гостиничного бизнеса.
20. Гостиничный продукт - особенности и структура.

Методические указания к решению кроссворда

Кроссворд – игра-задача, в которой фигура из рядов пустых клеток заполняется перекрещивающимися словами со значениями, заданными по условиям игры.

Кроссворды содержат игровую (разгадывание) и учебную (овладение определенными знаниями, умениями и навыками) задачи, из чего следует, что достоинство данного дидактического средства заключается в том, что кроссворды вносят в познавательный процесс игровой элемент, активизируют умственную деятельность, стимулируют сознательный поиск в изучаемой области.

Решение кроссворда предполагает дачу правильных ответов на поставленные вопросы и требует от студента умения работать со справочной и учебной литературой, нормативными и техническими документами, что способствует развитию личностных качеств, способность сопоставлять, побуждает к расширению и углублению знаний, тренирует память, расширяет кругозор, стимулирует интерес к изучаемой теме и к дисциплине в целом.

Порядок сдачи кроссворда и его оценивание

Кроссворд выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кроссворда учитывается количество правильных данных ответов на поставленные вопросы.

По результатам проверки кроссворда и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки кроссворда

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент дал правильные ответы на все поставленные в кроссворде вопросы;

– 85-76 баллов – не более 2 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;

– 75-61 балл – 3-4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;

– 60-50 баллов – более 4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы.

–

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса дисциплины.

Тематика докладов, рефератов и презентаций

1. Классификация гостиниц по разрядам и их категорийность.
2. Классификация гостиниц по уровню комфорта.

3. Гостиничные службы и их функции.
4. Должностные инструкции персонала гостиницы
5. Рациональное применение стандартов обслуживания как фактор успеха на рынке гостиничных услуг.
 6. Стандарт телефонного разговора.
 7. Действия персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях.
 8. Организация пожарной безопасности в гостинице.
 9. Подготовка сообщений о путях предотвращения террористических актов.
10. Успешная работа персонала с клиентами – основные требования к сотрудникам гостиничных предприятий.
 11. Наиболее распространенные типы поведения клиентов.
 12. Общие правила общения персонала отеля с гостями.
 13. Классификация форм управления отелем: контракт, франчайзинг, аренда, акционерные общества, синдикаты, консорциумы.
 14. Структура управления гостиничным предприятием.
 15. Мотивация сотрудников гостиничного предприятия.
 16. Индивидуальные стили принятия решений .
 17. Условия эффективности управленческих решений
 18. Организационный план.
 19. Контроль над исполнением решений.
 20. Качества лидера и организаторские способности у сотрудников.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Форма подготовки очная

Паспорт фонда оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;	Знает	технологические процессы и должностные инструкции в гостиничной деятельности;
	Умеет	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;
	Владеет	навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;
ПК-6 способностью находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности	Знает	методы и принципы решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
	Умеет	находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
	Владеет	навыками решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
ПК-7 способностью организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях	Знает	современные подходы организации взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;
	Умеет	организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;
	Владеет	навыками организации взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях.

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
4.	Раздел 1. Методологические основы гостиничного менеджмента	ПК-5	знает	Практическая работа (ПР-1)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			умеет	Практическая работа (ПР-2-3)	Тест (ПР-1), тестовые задания
			владеет	Практическая работа (ПР-4-5)	Тест (ПР-1), тестовые задания
5.	Раздел II. Управленческие решения	ПК-6	знает	Практическая работа (ПР-6)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			умеет	Практическая работа (ПР-7)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			владеет	Практическая работа (ПР-8)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
6.	Раздел II. Управленческие решения	ПК-7	знает	Практическая работа (ПР-9)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			умеет	Практическая работа (ПР-10)	Тест (ПР-1), тестовые задания:
			владеет	Практическая работа (ПР-11)	Тест (ПР-1), тестовые задания:

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ПК-5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности,	знает (пороговый уровень)	технологические процессы и должностные инструкции в гостиничной деятельности	знание технологических процессов	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности

<p>готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других</p>	<p>умеет (продвинутый)</p>	<p>контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p>	<p>умение контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p>	<p>способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p>
	<p>владеет (высокий)</p>	<p>навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p>владение навыками организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p>способность самостоятельно использовать навыки организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения товародвижения</p>
<p>ПК-6 способностью находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности</p>	<p>знает (пороговый уровень)</p>	<p>методы и принципы решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;</p>	<p>знание комплекса методов и принципов решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;</p>	<p>способность назвать и охарактеризовать методы и принципы решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;</p>
	<p>умеет (продвинутый)</p>	<p>находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих</p>	<p>умение анализировать ситуацию и самостоятельно находить решение управленческих задач в</p>	<p>способность анализировать находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных</p>

		гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;	условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;	комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
	владеет (высокий)	навыками решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;	владение способами, методами и средствами - решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;	способность владеть навыками решения управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности;
ПК-7 способностью организовывать взаимодействие с представителям и гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном,	знает (пороговый уровень)	современные подходы организации взаимодействия с представителям и гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном,	знание современных подходов организации взаимодействия с представителям и гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на	способность знать правила организации взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном

региональном и федеральном уровнях		региональном и федеральном уровнях;	локальном, региональном и федеральном уровнях;	уровнях;
	умеет (продвинутый)	организовывать взаимодействие с представителям и гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;	умение организовывать взаимодействие с представителям и гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;	способность соблюдать правила организации и взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;
	владеет (высокий)	навыками организации взаимодействия с представителям и гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;	владение организационными навыками взаимодействия с представителям и гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;	способность осуществлять организацию взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях;

Зачетно-экзаменационные материалы

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Тестовые задания

1. Дайте определение понятия «управление».

а) управление – особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективную целенаправленную и производительную группу;

б) управление дает право контролировать работу других;

в) управление – особый вид деятельности, позволяющий планировать и организовывать работу подчиненных;

г) управление – особый вид деятельности, направленный на достижение целей организации.

2. Основные принципы функции контроля:

а) экономичность, открытость, индивидуальный подход к подчиненным;

б) обусловленность, своевременность;

в) индивидуальный подход к подчиненным;

г) экономичность, дисциплинированность.

3. К основным (классическим) функциям управления относятся:

а) оперативное управление;

б) информационное обеспечение;

в) планирование;

г) контроль;

д) программно-математическое обеспечение;

е) календарно-плановое руководство.

4. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации?

а) планирование;

б) организация;

в) контроль;

г) мотивация.

5. Основные принципы функции контроля:

а) экономичность, открытость, индивидуальный подход к подчиненным;

б) обусловленность, своевременность;

в) индивидуальный подход к подчиненным;

г) экономичность, дисциплинированность.

6. Методы менеджмента – это...

а) целеполагание;

б) разделение и специализация труда в сфере управления;

в) маркетинг, деятельность и люди;

г) разделение деятельности людей;

д) управление людьми.

7. Какие основные стадии включает жизненный цикл организации?

а) рождение, становление, зрелость, старение, возрождение или исчезновение организации;

б) рождение, детство и юность, зрелость, старение, возрождение или исчезновение организации;

в) рождение, функционирование, становление, стабилизация, старение, ликвидация (банкротство) организации;

г) зарождение, зрелость, старение, исчезновение организации;

д) рождение, становление, возрождение, исчезновение организации.

8. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?

а) всех уровней;

б) среднего уровня;

в) высшего уровня;

г) низового уровня;

д) управленческого уровня.

9. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей, - это:

- а) сообщество;
- б) организация;
- в) коллектив;
- г) группа;
- д) комитет.

10. Идеи, методы и процессы, позволяющие направленно и эффективно достигать целей; создание среды, в которой люди могут работать вместе по достижению общей цели; процесс достижения организационных целей с помощью людей и др. ресурсов,- это:

- а) организация;
- б) менеджмент;
- в) планирование;
- г) коммуникация;
- д) информация.

11. Основные классификационные основания методов управления:

- а) административные;
- б) экономические;
- в) социально-психологические;
- г) теоретические;
- д) практические;
- е) мотивационные.

12. Сущность социально-психологических методов:

- а) воздействие на психику работников;
- б) воздействие на экономические интересы работников;
- в) создание эффективного механизма работы на основе воздействия на эмоциональную сферу человека;
- г) воздействие на общество (социум).

13. Метод управления, ориентированный на прямое воздействие на поведение исполнителей в конкретной обстановке:

- а) психологический метод;

- б) административный метод;
- в) социальный метод;
- г) политический метод.

14. Выберите верное определение «мотивации»:

- а) процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации;
- б) осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности;
- в) совокупность различных действий, направленных на достижение какой-либо личности или организации;
- г) предметно направленная активность, связанная с удовлетворением потребностей субъекта.

15. Каково соотношение понятий «управление» и «менеджмент»?

- а) понятие «менеджмент» шире;
- б) понятие «управление» шире;
- в) понятие «менеджмент» значительно шире;
- г) эти понятия – синонимы;
- д) эти понятия – антонимы.

16. Управленческое решение – это ...

- а) акт деятельности менеджера или управляющей системы, ведущей к разрешению проблемы, и тем самым определяет эффективное функционирование или развитие социально-экономической системы;
- б) акт деятельности «управленца» в организации или компании;
- в) метод управления в фирме;
- г) акт деятельности руководителя компании в целях её развития.

17. Целью управленческого решения является:

- а) обеспечение достижения целей решения;
- б) структурирование работы организации;
- в) надзор за сотрудниками организации;
- г) улучшение финансового положения фирмы.

18. На каком этапе принятия решения происходит мотивация на выполнение выработанного решения?

- а) на этапе формирования цели;
- б) на этапе принятия решений;
- в) на этапе воздействия;
- г) на этапе конечного результата.

19. Процесс принятия решений – это:

а) деятельность по определению результативности организации, соотношения результатов и затраченных на их достижение трудовых и материальных ресурсов;

б) последовательная реализация этапов: диагноз проблемы; формулировка ограничений и критериев для принятия решения; выявление альтернатив; оценка альтернатив; окончательный выбор;

в) выявление уровня деятельности по руководству и контролю за работой организации;

г) представление объекта, системы или идеи в некоторой форме, отличной от самой целостности.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Гостиничный менеджмент»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценочные средства для текущей аттестации

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

1. Определение менеджмента как вида деятельности в сфере гостиничного хозяйства.
2. Особенности деятельности менеджера в сфере гостиничного хозяйства.
3. Понятия об организации как объекте 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. Процесс принятия решений в сфере гостиничного бизнеса.
9. Методы принятия решений в сфере гостиничного бизнеса.

10. Планирование деятельности гостиничных организаций.
11. Регулирование деятельности гостиничных организаций.
12. Координация деятельности гостиничных организаций.
13. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных организациях.
14. Теории мотивации, используемые в деятельности гостиничных организаций.
15. Организация как функция гостиничного менеджмента.
16. Методы построения организационных структур в сфере гостиничного бизнеса.
17. Основные виды коммуникаций в гостиничных организациях.
18. Сущность межличностных коммуникаций в гостиничных организациях.
19. Коммуникационный процесс в гостиничных организациях.
20. Лидерство, власть и влияние в гостиничной сфере.
21. Основные стили деятельности менеджера гостиничной организации.
22. Организационная культура в сфере гостиничного бизнеса.
23. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды.
24. Делегирование полномочий в системе гостиничного бизнеса.
25. Конфликты в организациях гостиничного бизнеса.
26. Способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного бизнеса.
27. Сущность и понятие самоменеджмента в гостиничной сфере.
28. Функции гостиничного менеджмента.
29. Понятие гостиничного менеджмента.
30. Использование современных персонал-технологий в организациях гостиничного бизнеса.

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой

раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Тематика рефератов

по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

1. Гостиничное предприятие как объект управления
2. Правовые основы управления гостиничным предприятием в РФ.
3. Гостиничные предприятия и виды обслуживания.
4. Менеджмент качества обслуживания в гостиничном бизнесе.
5. Организация менеджмента в гостиничном бизнесе.
6. Особенности гостиничного менеджмента.
7. Финансовый менеджмент в гостиничном бизнесе.
8. Проектный менеджмент в индустрии гостеприимства.
9. Стратегический менеджмент и гостиничное предприятие.
10. Профессиональные требования к менеджеру предприятий гостиниц.

Критерии оценки:

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Гостиничный менеджмент» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Гостиничный менеджмент» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение практических работ, написание рефератов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение лабораторных работ, решение ситуационных задач);
- результаты самостоятельной работы (написание рефератов, решение кроссвордов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Гостиничный менеджмент» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Гостиничный менеджмент» предусмотрен экзамен в

виде тестирования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (лабораторная работа 1, лабораторная работа, групповое творческое задание) представлены в структурном элементе ФОС

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Гостиничный менеджмент»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценочные средства

для проверки сформированности компетенций

по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

Код и формулировка компетенции	Задание
ПК -5 - способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Определить категорию гостиницы, если: Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100 % мест в одно-двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные – 90*200 см, двухспальные 200*200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.
ПК-6- способностью находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности	Ситуационная задача: Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.
ПК-7- способностью организовывать взаимодействие с	Ситуационная задача: Гости в постоянно заполненной восьмизэтажной четырехзвездочной гостинице регулярно жалуются,

<p>представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях</p>	<p>что им приходится слишком долго ждать лифт. В 8 ч. утра лифты заняты служащими кастильянской службы, поднимающимися наверх, чтобы начать уборку номеров. В то же время общие лифты занимают и работники подразделения обслуживания в номерах, чтобы развезти завтраки в номера, хотя работники кухни и отдела банкетов пользуются служебными лифтами. Затем приблизительно в 10.30 утра горничные используют лифты, чтобы опуститься на первый этаж во время утреннего перерыва в их работе. Генеральный менеджер, зная ваши способности, попросил вас высказать свои предложения, как решить эту проблему.</p>
--	--