

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«04» июля 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.5.1 Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Направление подготовки/специальность: 43.04.02 - Туризм

Профиль/направленность/специализация: Экономико-правовое обеспечение туристского бизнеса

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

**Автор программы:**

Кандидат экономических наук, доцент Кондраков Игорь Викторович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02 - Туризм (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «15» июня 2017 г. № 556).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервиса и туризма «29» июня 2022 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «04» июля 2022 г. № 11.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	18
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	20
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	20

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-3 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-3 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	Участует в организации перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-3 Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Очная (семестр)		
		1	2	3
1	Методы принятия управленческих решений в сфере туризма			+
2	Организационно-управленческая практика			+
3	Организация санаторно-курортного дела			+

4	Прогнозирование и планирование туристской деятельности			+
5	Стратегический анализ поведения потребителей на рынке услуг			+
6	Стратегический маркетинг в индустрии туризма		+	
7	Стратегическое управление и проектирование в сфере туризма		+	
8	Стратегия и тактика поведения туристской фирмы на рынке	+	+	
9	Управление гостиничными цепями			+

## 2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.02 - Туризм.

Дисциплина «Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом» изучается в 3 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 5 з.е.

Очная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>180</b>
Контактная работа	40
Лекции (Лекции)	10
Практические (Практ. раб.)	30
Самостоятельная работа (СР)	104
Экзамен	36

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
3 семестр					

1	Тема 1 Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.	2	6	20	Опрос; Собеседование; Тестирование
2	Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа	2	6	21	Опрос; Собеседование
3	Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.	2	6	21	Опрос; Собеседование; Тестирование
4	Тема 4. Управление процессов обслуживания в ресторанном бизнесе	2	6	21	Собеседование
5	Тема 5. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного управления	2	6	21	Опрос; Реферат

### **Тема 1. Тема 1 Основы гостиничного и ресторанного менеджмента. (ПК-3)**

#### **Лекция.**

Гостиничный и ресторанный менеджмент: сущность, цели и задачи

Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления.

Концепция ресторанного и гостиничного продукта: сущность, уровни, составляющие элементы. Сущность, классификация и особенности гостиничных услуг

#### **Практическое занятие.**

1. Основная цель управления предприятием РГБ 2. Задачи управления предприятием РГБ. 3. Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления. 4. Концепция ресторанного и гостиничного продукта. 5. Особенности гостиничных услуг.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Критерии классификации средств размещения. 2. Характеристика основных групп гостиниц. 3. Миссия и цели управления предприятием РГБ 4. Концепция ресторанного и гостиничного продукта: сущность, уровни, составляющие элементы

### **Тема 2. Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа (ПК-3)**

#### **Лекция.**

Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.

Методы исследования среды предпринимательской деятельности (SNW-анализ, PEST-анализ и SWOT-анализ).

### **Практическое занятие.**

1. Факторы внутренней и внешней среды предприятия РГБ 2. Рабочая среда (внешняя среда прямого воздействия) и ее составные элементы. 3. Мега-среда (внешняя среда косвенного воздействия) и оценка ее влияния на перспективы предпринимательской деятельности. 4. Понятие внутренней среды предприятия РГБ 5. Анализ внешней и внутренней среды

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Методика проведения SWOT-анализа 2. Методика проведения PEST-анализа 3. Взаимодействие внешней среды и предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. 4. SNW-анализ как метод исследования внутренней среды предприятия РГБ 5. Конкуренты как элемент внешней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

## **Тема 3. Тема3.Формы управления гостиницами и ресторанами. (ПК-3)**

### **Лекция.**

Понятие форм управления предприятием РГБ. Система управления предприятием РГБ на условиях франчайзинга.

Управление гостиничными цепями. Контрактное управление.

### **Практическое занятие.**

1. Понятие форм управления предприятием РГБ. 2. Система управления предприятием РГБ на условиях франчайзинга. 3. Управление гостиничными цепями. 4. Контрактное управление. 5. Преимущества и недостатки управления по контракту 6. Договор коммерческой концессии.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Этимология термина "франчайзинг" 2. Наиболее распространенные в международной практике формы управления предприятиями гостеприимства 3. Содержание контрактов на управление (семь основных моментов) 4. Правоотношения между франчайзером и франчайзи 5. Классическая модель франчайзинга

## **Тема 4. Тема 4. Управление процессов обслуживания в ресторанном бизнесе (ПК-3)**

### **Лекция.**

Методика разработки концепции ресторана Состав и виды основных служб ресторана. Особенности организации питания в гостиничном комплексе. Понятие и значение кейтеринга для гостиничного бизнеса

### **Практическое занятие.**

1. Методика разработки концепции ресторана 2. Состав и виды основных служб ресторана. 3. Особенности организации питания в гостиничном комплексе 4. Понятие кейтеринга 5. Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Организационная структура управления рестораном 2. Формирование системы управления рестораном 3. Основные категории персонала предприятий питания 4. Виды услуг, предоставляемые предприятиями питания, их характеристика 5. Перечислите и дайте кратко описание зарубежных сетей в системе общественного питания на российском рынке.

## **Тема 5. Тема 5. Оценка эффективности ресторанно- гостиничного управления (ПК-3)**

### **Лекция.**

1. Общее понятие эффективности управления  
2. Статическая и динамическая эффективность.  
3. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей  
4. Методики расчета эффективности управления  
5. Социальная эффективность  
6. Управление доходностью предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.

## 7. Виды рисков предприятия РГБ

### Практическое занятие.

1. Зоны доходности и центры затрат ресторanno-гостиничного комплекса. 2. Методы снижения расходов. 3. Управление рисками: виды рисков предприятия РГБ, разработка программы антирисковых мероприятий. Понятие рисков ресторanno-гостиничного предприятия. 4. Виды рисков. 5. Методы снижения рисков. 6. Программа антирисковых мероприятий

### Задания для самостоятельной работы.

Общее понятие эффективности управления. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей. Управление доходностью предприятия ресторanno-гостиничного бизнеса. Управление рисками

## 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

### 4.1. Распределение баллов:

#### 3 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

#### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Тема 1 Основы гостиничного и ресторanno-менеджмента.	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает

2.	Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
3.	Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Тестирование (контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
4.	Тема 4. Управление процессов обслуживания в ресторанном бизнесе	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

5.	Тема 5. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного управления	Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul>
----	---	-------	---	--

	Реферат	10	<p>Реферат подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <p>9-8 балла – содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;</p> <p>- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;</p> <p>- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</p> <p>- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.</p> <p>7-6 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>5-3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>4-3 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы;</p> <p>2-1 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы;</p>
6.	Премиальные баллы	20	<p>Баллы могут быть начислены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов;</li> <li>полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов;</li> <li>- победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов;</li> <li>- участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплине – 15 баллов;</li> <li>- публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ/всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20.</li> </ul>

7.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "удовлетворительно" ; 18-24 баллов- студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "хорошо"; 25-30 баллов - студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку "отлично".
8.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
9.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Опрос

Тема 1. Тема 1 Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.

1. Основная цель управления предприятием РГБ
2. Задачи управления предприятием РГБ.
3. Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления.
4. Концепция ресторанного и гостиничного продукта.
5. Особенности гостиничных услуг.

Тема 2. Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа

1. Факторы внутренней и внешней среды предприятия РГБ
2. Рабочая среда (внешняя среда прямого воздействия) и ее составные элементы.
3. Мега-среда (внешняя среда косвенного воздействия) и оценка ее влияния на перспективы предпринимательской деятельности.
4. Понятие внутренней среды предприятия РГБ
5. Анализ внешней и внутренней среды

Тема 3. Тема3.Формы управления гостиницами и ресторанами.

1. Понятие форм управления предприятием РГБ.
2. Система управления предприятием РГБ на условиях франчайзинга.
3. Управление гостиничными цепями.
4. Контрактное управление.
5. Преимущества и недостатки управления по контракту
6. Договор коммерческой концессии.

Тема 5. Тема 5. Оценка эффективности ресторанно- гостиничного управления

1. Общее понятие эффективности управления
2. Статическая и динамическая эффективность.
3. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей
4. Методики расчета эффективности управления
5. Социальная эффективность
6. Управление доходностью предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.
7. Виды рисков предприятия РГБ

### **Реферат**

Тема 5. Тема 5. Оценка эффективности ресторанно- гостиничного управления

1. Организация работы с персоналом предприятия РГБ.
2. Система показателей, характеризующих кадровый потенциал предприятия РГБ.
3. Современная технология поиска и подбора персонала ресторана.
4. Особенности отбора персонала отеля.
5. Построение карты компетенций для позиции «старшая горничная».
6. Методы определения и оценки эффективности стиля менеджмента
7. Этические проблемы менеджмента и их решение на предприятии ресторанным гостиничного бизнеса
8. Разработка кадровой политики предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
9. Анализ содержания работы и требования к персоналу предприятия ресторанным гостиничного бизнеса
10. Принципы формирования команд на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса
11. Управление командопостроением (team-building) на предприятии
12. Аутсорсинг в менеджменте предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

### **Собеседование**

Тема 1. Тема 1 Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.

1. Критерии классификации средств размещения.
2. Характеристика основных групп гостиниц.
3. Миссия и цели управления предприятием РГБ
4. Концепция ресторанного и гостиничного продукта: сущность, уровни, составляющие элементы

Тема 2. Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке  
ресторанно-гостиничного  
бизнеса и методы ее анализа

1. Методика проведения SWOT-анализа
2. Методика проведения PEST-анализа
3. Взаимодействие внешней среды и предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. SNW-анализ как метод исследования внутренней среды предприятия РГБ
5. Конкуренты как элемент внешней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса

Тема 3. Тема3.Формы управления гостиницами и ресторанами.

1. Этимология термина "франчайзинг"
2. Наиболее распространенные в международной практике формы управления предприятиями гостеприимства
3. Содержание контрактов на управление (семь основных моментов)
4. Правоотношения между франчайзером и франчайзи

## 5. Классическая модель франчайзинга

### Тема 4. Тема 4. Управление процессов обслуживания в ресторанном бизнесе

1. Методика разработки концепции ресторана
2. Состав и виды основных служб ресторана.
3. Особенности организации питания в гостиничном комплексе
4. Понятие кейтеринга
5. Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса

## Тестирование

### Тема 1. Тема 1 Основы гостиничного и ресторанного менеджмента.

1. Коллективные средства размещения:

**1) дома отдыха**

**2) спортивные базы**

3) комнаты в квартирах

4) дома

5) коттеджи

6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

1) мотели

2) пансионаты

3) конгресс-центры

4) лагеря труда и отдыха

5) круизные суда

**6) квартира**

3. Аппартамент:

1) двухкомнатный номер

2) пары номеров

**3) спальня, гостиная, кабинет**

4) стандартный однокомнатный номер

5) номер-люкс

6) полулюкс

4. По продолжительности работы выделяют:

**1) круглогодичные гостиницы**

2) ведомственные гостиницы

3) первоклассные гостиницы

**4) сезонные гостиницы**

**5) гостиницы смешанного действия**

6) мотели

5. По функциональному назначению выделяют:

1) отели эконом класса

2) частные гостиницы

**3) транзитные гостиницы**

**4) гостиницы целевые**

5) гостиницы кратковременного пребывания

6) малые отели

6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

1) Греции

**2) Великобритании**

3) США

4) Италии и Израиле

5) Франции, России, Австрии, Бельгии

6) Китае

7 Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

1) Греция

2) Великобритания

3) США

4) Италии

**5) Франции****6) Бельгии**

8. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

1) 1-2\*

2) 3\*

3) 4\*

4) 5\*

5) мини-отели

6) индивидуальные средства размещения

9 Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

1) классификация ВТО

2) национальная система классификации

**3) внутригосударственная классификация**

4) буквенная классификация

5) система классификации Michelin

10 Требования к бизнес-отелям:

1) наличие анимационной службы

2) собственный автомобильный парк

**3) преобладание одноместных номеров****4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов**

5) питание только шведский стол

6) наличие банкетного зала

**Тема 3. Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами.**

1. Требования к конгресс-отелям:

**1) расположение за городом**

2) преобладание номеров-апартаментов

**3) программа развлечения для клиентов****4) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием**

5) наличие казино

6) наличие лечебно-профилактических учреждений

2. Ботель-это

1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов

2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля

3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали

**4) небольшая гостиница на воде**

5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров

6) отель, состоящий из квартир

3. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

1) уровню и качеству обслуживания.

2) по количеству предоставляемых услуг;

**3) по сезонности.**

4) местоположению

5) целям пребывания

6) все варианты ответов

4. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

1) санатории.

**2) пансионаты**

**3) мотели.**

**4) общежития.**

5) базы отдыха.

6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

5. В России классификацией гостиниц занимаются

1) юридические лица

2) аккредитованные государством организации

3) физические лица

4) коммерческие организации

5) министерство юстиции

6. Какой из критериев относится к стандартизации?

1) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий

2) повышение доходов

3) повышение конкурентной способности гостиниц

4) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива

5) повышение профессионального уровня сотрудников

7. Орган по сертификации осуществляет

1) подтверждение соответствия стандартам

2) перевозки морским транспортом

3) оказание гостиничных услуг

4) безопасность продукции

5) присвоение категории звездности гостиницы

8. Сколько номеров обычно размещается в гостиницах класса «ЛЮКС»

1 400-700

2 100-400

3 500-1000

4 1500-2000

**5 Все варианты ответов**

9. Что характерно для индийской системы классификации отелей?

1) Качество обслуживания измеряется в

2) Оценка гостиницы экспертной комиссией

3) Качество обслуживания измеряется в звездах

4) Отель оценивают независимые объединения

5) Балловая оценка состояния гостиницы, гостиничных номеров

10. На какую категорию гостей рассчитаны апартаменты?

- 1) Бизнесмены
  - 3) Семейные туристы
  - 2) Пенсионеры
  - 4) Паломники
  - 5) Туристы, ищущие постоянное жильё
- 11 Укажите основное предназначение мотелей:
- 1) Размещение для долгосрочного проживания
  - 2) Ориентирован на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте
  - 3) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может выписаться практически в любой момент.
  - 4) это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, — как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
  - 5) ночлег, завтрак
- 12 Какое обозначение для классификации отелей в США?
- 1) Звезды
  - 3) Баллы
  - 2) Короны
  - 4) Бриллианты
  - 5) Ключи

#### 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

##### **Типовые вопросы экзамена (ПК-3)**

- 1/ Сущность и содержание понятия «управление предприятием РГБ»
2. Цели, задачи, функции ресторанно-гостиничного менеджмента
3. Функции ресторанно-гостиничного менеджмента
4. Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления
5. Международная классификация средств размещения
6. Классификация ВТО
7. Особенности классификации гостиниц в России
8. Концепция ресторанного и гостиничного продукта
9. Жизненный цикл гостиничного продукта
10. Особенности гостиничных услуг
11. Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие и элементы
12. Методы исследования внутренней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнес (SNW-анализ)
13. Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие, факторы
14. Исследование внешней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса методами PEST-анализа и SWOT-анализа
15. Виды форм управления гостиницами в зависимости от топ-менеджмента
16. Управление во франчайзинговых системах
17. Понятие и преимущества франчайзинга
18. Особенности франчайзинга в России
19. Управление гостиничными цепями
20. Контрактное управление
21. Организационные структуры управления предприятиями РГБ

22. Управление основными службами гостиницы
23. Управление службой бронирования
24. Методы и типы бронирования
25. Управление службой приема и размещения
26. Управление службой обслуживания
27. Управление службой эксплуатации номерного фонда
28. Служба дополнительных услуг: виды и основные функции
29. Служба маркетинга и продаж. Основные назначения службы: маркетинговая деятельность, анализ конъюнктуры рынка и т.д.
30. Инженерно-техническая служба. Основные подразделения технической службы: текущего, капитального ремонта помещений, поддержания работы различных систем, банно-прачечный комбинат, садовое хозяйство
31. Организация и особенности деятельности службы безопасности
32. Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия

### Типовые задания для экзамена (ПК-3)

1. Дайте характеристику типовой структуры любого известного вам гостиничного комплекса.
2. Разработайте организационную структуру виртуальной гостиницы, ее название, миссию, цели, задачи, виды деятельности, состав гостиничных услуг, форму управления, бренд.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-3	На высоком уровне способен участвовать в организации перспективных планов реализации туристских продуктов, в полном объеме знает особенность обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-3	В целом успешно, но с отдельными недостатками способен участвовать в организации перспективных планов реализации туристских продуктов, знает особенность обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-3	Частично с систематическими проблемами способен участвовать в организации перспективных планов реализации туристских продуктов, знает особенность обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-3	Не владеет методами и приемами составления перспективных планов реализации туристических продуктов, не знает особенность обслуживаемых направлений и объема оказываемых услуг

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

#### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

## 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Куянцев И. А. Гостиничный и ресторанный бизнес : студенческая научная работа, 2. Сборник студенческих работ. - Москва: Студенческая наука, 2012. - 1378 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227773>
2. Аксянова, З. И., Островая, Ю. С. Tourisme & hôtellerie — Туризм и гостиничное дело : учебное пособие. - 2029-09-09; Tourisme & hôtellerie — Туризм и гостиничное дело. - Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. - 118 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87092.html>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Абрамова Л.А., Морева С.Н., Любимова Л.А., Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Развитие индустрии туризма и гостеприимства: опыт, проблемы, инновации : сб. науч. статей IV Международ. науч.-практ. конф. 18 мая 2013 г. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2013. - 103 с.
2. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие. - Москва: Альтаир : МГАВТ, 2014. - 85 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691>

### **6.3 Иные источники:**

1. Вестник Национальной академии туризма. Официальный сайт - <http://vestnik.nat-moo.ru/ru/>
2. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система "Альт Образование"

Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
5. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.