МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/В.Г. Шубаева/
«20» июня 2018 г.

ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____/ к.п.н., доцент Воронцова Г.Г.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у студентов совокупности теоретических знаний в области управления предприятием индустрии гостеприимства и практических умений по организации работы исполнителей на гостиничном предприятии

Задачи:

сформировать у студентов знания о функциях, принципах и методах управления в гостиничном бизнесе;

расширить и закрепить знания обучающихся по основным организационным формам предпринимательской деятельности и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе, методах принятия решений и стилях управления;

развить у студентов умения контролировать процесс взаимодействия различных служб гостиничного предприятия, распределять обязанности и определять степень ответственности исполнителей;

выработать практические навыки выбора методов организации работы исполнителей на гостиничном предприятии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б. «Гостиничный менеджмент» относится к базовой части дисциплин Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ОПК-2 способностью организовывать работу исполнителей	ОПК - 2	Декомпозиция III Знать: функции, принципы и методы управления в гостиничном бизнесе, основные организационные формы предпринимательской деятельности и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе, методы принятия решений и стили управления З1 (III) (ОПК-2) Уметь: контролировать процесс взаимодействия различных служб гостиничного предприятия, распределять обязанности и определять степень ответственности исполнителей У1 (III) (ОПК-2) Владеть: методами организации работы исполнителей на гостиничном предприятии В1 (III) (ОПК-2)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, из которых

36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Основные понятия и определения в гостиничном менеджменте	2	4		2
Тема 2. Методы, функции и принципы управления в гостиничном бизнесе	4	4		4
Тема 3. Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе	4	6		2
Тема 4. Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте	4	4		2
Тема 5. Основные подразделения гостиниц и организация их работы. Операционный менеджмент	2	4		2
Тема 6. Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента	4	4		4
Тема 7. Методы и стили управления в гостиничном бизнесе	2	6		2
Экзамен				36
Всего по дисциплине:	22	32		54

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основные понятия и определения в гостиничном менеджменте

Формирование и развитие науки об управлении. Теории гостиничного менеджмента: подходы к определению понятия «менеджмент», объекты и субъекты менеджмента. Виды менеджмента: их характеристика и отличительные особенности организации процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности. Взаимосвязь основных элементов управления.

Тема 2. Методы, функции и принципы управления в гостиничном бизнесе

Виды управленческих решений и методы их разработки по удовлетворению запросов, потребностей и ключевых ценностей потребителя гостиничного продукта. Методы менеджмента: административный, организационно-правовой, экономический, социально-психологические. Основные функции менеджмента, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта: планирование, организация, мотивация, контроль, координация и регулирование; учет, анализ. Принципы менеджмента гостиниц и других средств размещения: целостности; иерархической упорядоченности; целевой направленности и оптимальности; сочетания централизации и децентрализации; демократизации. Пирамида Парсонса.

Тема 3. Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе

Франчайзинг в гостиничном бизнесе: преимущества и недостатки в системе управления гостиниц и других средств размещения. Договор на управление гостиницей: специфика и особенности управления. Независимое гостиничное предприятие: преимущества и недостатки в системе управления. Правила функционирования гостиничных предприятий различных форм управления и регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя. Нормативно-правовое обеспечение и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности.

Тема 4. Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте

Методы стратегического анализа гостиничного предприятия. Определение миссии и выбор концепции предприятия по организации процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности. Классификация стратегий гостиничных предприятий: их виды и сущность. Миссия и целеполагание. Выбор конкретной стратегии. Тактика и методы планирования в гостиничном бизнесе. Методы планирования деятельности гостиничного предприятия. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя гостиничного продукта, запросы, потребности и его ключевые ценности; тактическое и стратегическое планирование.

Тема 5. Основные подразделения гостиниц и организация их работы. Операционный менеджмент

Подходы в управлении: процессный и системный. Дерево целей. Производственно-технологический процесс в гостиничном предприятии, регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя. Основные службы, типы производственных и коммуникационных связей, их характеристика. Понятие и виды организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная; принципы их построения, эффективность организационных структур.

Тема 6. Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента

Мотивация и стимулирование работников первичных трудовых коллективов: сущность понятий, общее и различие. Теории потребностей по Маслоу, МакКлелланда, Герцберга и запросы потребителя гостиничного продукта. Теория мотивации работников первичных трудовых коллективов. Двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий и теория справедливости. Модель Портера-Лоулера. Особенности стимулирования труда работников первичных трудовых коллективов в гостиничном бизнесе. Примеры стимулирования работников первичных трудовых коллективов. Понятие и виды контроля. Система контроллинга в гостиницах и других средствах размещения. Принципы построения эффективной мотивационной политики работников первичных трудовых коллективов.

Тема 7. Методы и стили управления в гостиничном бизнесе

Классификация методов управления работниками первичных трудовых коллективов. Особенности регламентирующих и стимулирующих методов. Классификация стилей руководства их сравнительная характеристика. Классификация Лайкерта. Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. Этапы делегирования и формы контроля. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности. Правила внутреннего распорядка гостиниц и других средств размещения.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия / Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.1	Формирование и развитие науки об управлении. Объекты и субъекты гостиничного менеджмента	СЗ: Тематическая дискуссия
1.2	Теории гостиничного менеджмента	СЗ: Тематическая дискуссия
2.1	Методы и принципы управления в гостиничном бизнесе	СЗ: Тематическая дискуссия
2.2	Основные функции гостиничного менеджмента	СЗ: Тематическая дискуссия
3.1	Франчайзинг в гостиничном бизнесе	СЗ: Тематическая дискуссия
3.2	Функционирование гостиничных предприятий различных форм управления	СЗ: Тематическая дискуссия
3.3	Правила функционирования гостиничных предприятий различных форм управления	ПЗ: Решение ситуационных задач
4.1	Методы стратегического анализа гостиничного предприятия	СЗ: Тематическая дискуссия
4.2	Методы планирования деятельности гостиничного предприятия	СЗ: Коллоквиум
5.1	Процессный и системный подходы в управлении	СЗ: Тематическая дискуссия
5.2	Регламенты производственно-технологических процессов гостиничного предприятия	ПЗ: Решение ситуационных задач
6.1	Теории мотивации, теория ожиданий и теория справедливости	СЗ: Тематическая дискуссия
6.2	Система контроллинга в гостиницах и других средствах размещения	СЗ: Коллоквиум
7.1	Регламентирующие и стимулирующие методы управления в гостиничном бизнесе	СЗ: Тематическая дискуссия
7.2	Классификация стилей руководства в гостиничном менеджменте	СЗ: Коллоквиум
7.3	Правила внутреннего распорядка гостиниц и других средств размещения	ПЗ: Решение ситуационных задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и

семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1-2	Подготовка конспекта первоисточников, презентация
3	Подготовка доклада - презентации Индивидуальное задание №1
4,6	Подготовка конспекта первоисточников, доклада - презентации
5	Подготовка доклада - презентации
7	Подготовка доклад - презентации Индивидуальное задание №2

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Гостиничный менеджмент» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

лекция-дискуссия (тема №1, 2, 3, 4, 7);

проблемная лекция (тема № 3,4, 5, 6);

гостевая лекция тема № 2, 6

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в аудитории с обучающимися. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов. Преподаватель при изложении лекционного

материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Проблемная лекция - важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Преподаватель приводит примеры в виде кратко сформированных проблем и предлагает обучающимся коротко обсудить некоторые из них, затем делает краткий анализ, выводы и лекция продолжается.

Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Преподаватель с помощью проблемной лекции обеспечивается достижение трех основных дидактических целей: 1. усвоение обучающимися теоретических знаний; 2. развитие теоретического мышления; 3. формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - Москва : Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Максимцов М.М. Менеджмент : Учебник / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации . изд. 4, перераб. и доп. — Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017 .— 343 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Фридман А.М. Экономика предприятий торговли и питания потребительского общества : учебник / Фридман А.М. - 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2017. - 656 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Фридман А.М. Экономика предприятия общественного питания : учебник / Фридман А.М. – Москва : Дашков и К, 2017. - 464 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Горфинкель В. Я. Инновационный менеджмент: Учебник / В.Я. Горфинкель, А.И. Базилевич, Л.В.Бобков; Под ред. В.Я.Горфинкеля, Т.Г.Попадюк - 3 изд., перераб. и доп. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 461 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть

организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).