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.

# МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

Рабочая программа дисциплины

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

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Клейн Е.Д.

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 ....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ....5
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины ....5
7.2. Организация самостоятельной работы ....6
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 ....9

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** сформировать у студентов комплекс представлений об эффективном управлении предприятиями питания гостиничного комплекса, специфике кадрового потенциала, грамотном использовании стилей управления и формировании навыков подготовки принятия обоснованных управленческих решений.

**Задачи:**

Научить студентов:

- планировать и организовывать работу подразделений предприятия питания;
- формировать организационные структуры управления;
- разрабатывать мотивационную политику;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- принимать эффективные управленческие решения;
- управлять структурными подразделениями предприятия питания, проводить диагностику результатов их деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Менеджмент предприятий питания гостиничного комплекса» относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся 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) |
|---|---|---|
| ПК-4: готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | Второй уровень (углубленный) (ПК-4)-2 | Декомпозиция II<br>Знать: специфику деятельности функциональных подразделений предприятий питания гостиничного комплекса и других средств размещения З2(II) (ПК-4)<br>Уметь: анализировать результаты деятельности функциональных подразделений предприятий питания гостиничного комплекса и делать соответствующие выводы У2(II) (ПК-4)<br>Владеть: методами анализа результатов деятельности предприятий питания гостиничного комплекса В2(II) (ПК-4) |

## 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 7 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 разделов/тем | Объем дисциплины (ак. часы) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | СРО |
| | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| Тема 1. Цели, задачи и основные функции менеджмента предприятий питания гостиничного комплекса | 3 | 5 | - | 9 |
| Тема 2. Организационная модель системы управления предприятиями питания гостиничного комплекса | 4 | 5 | - | 9 |
| Тема 3. Специфика управления трудовыми ресурсами на предприятиях питания гостиничного комплекса | 4 | 6 | - | 9 |
| Тема 4. Информационное обеспечение менеджмента на предприятии питания гостиничного комплекса | 3 | 5 | - | 9 |
| Тема 5. Прогнозирование и планирование деятельности предприятия питания гостиничного комплекса | 4 | 5 | - | 9 |
| Тема 6. Модели и методы принятия управленческих решений на предприятии питания гостиничного комплекса | 4 | 6 | - | 9 |
| Экзамен | | | | 36 |
| Всего по дисциплине: | 22 | 32 | - | 90 |

*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. Цели, задачи и основные функции менеджмента предприятий питания гостиничного комплекса**

Сущность и содержание, цель и задачи менеджмента. Ресурсы менеджмента. Основные качества менеджера. Работа менеджера. Предприятие питания, его структура и функции. Особенности управления предприятиями питания гостиничного комплекса.

**Тема 2. Организационная модель системы управления предприятиями питания гостиничного комплекса**

Структура и компетенция органов управления на предприятиях питания. Организационные структуры предприятий питания. Совместная деятельность предприятия питания и гостиницы. Режимы функционирования системы управления на предприятиях питания. Целевые и программно-целевые подсистемы в системе управления предприятиями питания.

**Тема 3. Специфика управления трудовыми ресурсами на предприятиях питания гостиничного комплекса**

Персонал предприятия как объект управления. Специфика управления трудовыми ресурсами на предприятиях питания. Требования к кадрам на предприятии питания. Функциональное разделение труда. Групповая динамика. Подбор и расстановка кадров. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Методы оценки деловых качеств персонала. Специфика разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях питания.

**Тема 4. Информационное обеспечение менеджмента на предприятии питания гостиничного комплекса**

Развитие информационных технологий управления на предприятиях питания. Информационные технологии документационного обеспечения управленческой деятельности. Формы и методы сбора и обработки информации. Роль информации и специфика подготовки управленческих решений на предприятиях питания. Организация системы управленческой информации на предприятиях питания.

**Тема 5. Прогнозирование и планирование деятельности предприятия питания гостиничного комплекса**

Прогнозирование и планирование деятельности предприятия. Виды планирования. Специфика планирования на предприятиях питания. Условия перспективного, текущего и стратегического планирования на предприятиях питания. Анализ деятельности структурных подразделений предприятия. Стратегический потенциал организации.

**Тема 6. Модели и методы принятия управленческих решений на предприятии питания гостиничного комплекса**

Ситуационный, системный и процессный подходы к принятию решений. Цель организационных решений. Разработка и реализация перспективных и текущих планов. Стратегические, тактические и оперативные решения. Разновидности управленческих решений. Методы обоснования, принятия и реализации управленческих решений. Основные научные методы принятия рационального решения.

## 6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

| № темы | Тема занятия | Вид занятия / Оценочное средство |
|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* |
| 1. | Функции менеджмента предприятий питания гостиничного комплекса | СЗ: тематическая дискуссия |
| 2 | Организационная модель системы управления предприятиями питания гостиничного комплекса | СЗ: тематическая дискуссия |
| 3 | Специфика управления трудовыми ресурсами на предприятиях питания гостиничного комплекса | СЗ: тематическая дискуссия |
| 4 | Информационное обеспечение менеджмента на предприятии питания гостиничного комплекса | ПЗ: ролевая игра |
| 5 | Прогнозирование и планирование деятельности предприятия питания гостиничного комплекса | СЗ: тематическая дискуссия |
| 6 | Модели и методы принятия управленческих решений на предприятии питания гостиничного комплекса | СЗ: тематическая дискуссия |

* 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. | Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к экзамену. |
| 2 | Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка реферата. Подготовка к экзамену. |
| 3 | Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к экзамену. |
| 4 | Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к экзамену. |
| 5 | Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к экзамену. |

| № темы | Вид самостоятельной работы |
|---|---|
| 6 | Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к экзамену |

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

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Менеджмент предприятий питания гостиничного комплекса» используются разнообразные образовательные технологии, как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– проблемный семинар (тема № 4)
– тематическая дискуссия (тема № 3);
– проблемная лекция (тема № 1);
– ролевая игра (тема № 6)

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решений направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждение темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Проблемная лекция: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

Ролевая игра: имитационный игровой метод обучения, характеризующийся следующими основными признаками:

– наличие проблемы или задачи в сфере профессиональной деятельности и распределение ролей между участниками их решения (например, с помощью метода разыгрывания ролей может быть имитировано производственное совещание);
– взаимодействие участников игрового занятия, обычно посредством проведения дискуссии;
– ввод преподавателем в процессе занятия корректирующих условий;
– оценка результатов обсуждения и подведение итогов преподавателем.

Ролевые игры отличаются от деловых игр «локальностью» и меньшей сложностью решаемых проблем, акцентом на ролевых функциях участников в игровой деятельности и оценке ее результатов. Цели и задачи участников связаны с наилучшим (адекватным, полным, корректным и т.д.) выполнением ролевых функций.

# 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** |
| Дмитриева Н.Д. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 352 с. | Основная | - | ЭБС ZNANIUM. |
| Максимцов М.М. Менеджмент : Учебник / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации .— 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, а также помещения для самостоятельной работы.

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).