

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.02.2024 15:25:26
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом

2023 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-2 (ОПК-2). Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ОПК-2) методы и подходы соблюдения норм и установленных правил командной работы; несет личную ответственность за результат;
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-2 (ОПК -2) соблюдать нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат;
	<i>владеет</i>
	РО-3 ИД-2 (ОПК -2) навыками системного подхода норм и установленных правил планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины

Рыночная экономика и менеджмент в социокультурной сфере

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы социально-культурного сервиса и Туризма. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и Туризма. Характеристика основных функций организационная функция; мотивация как координация и регулирование как функция менеджмента. Понятие и классификация методов управления; стимулирующие методы управления. Принципы менеджмента: общие принципы управления; частные принципы управления. Общие требования к современным менеджерам в сфере услуг.

Специфика менеджмента в сфере сервиса и Туризма

Системный, процессный и ситуационные подходы современной школы менеджмента. Общие и частные принципы управления: научной обоснованности и применимости, интеграции и ориентации на ценности, разделение труда, власть, дисциплина и единство распорядительства, руководство и подчинение интересов, вознаграждение и порядок, равенство и инициатива, стабильность персонала и корпоративный дух. Организация социально-культурного сервиса и менеджмент (hard+soft, неосязаемость, неразрывность, не сохраняемость, непостоянство услуги). Рыночная модель социально-экономической системы Туризма. Типы туристов. Туристский

регион. Туристское предложение, его составляющие. Особенности Туризма как объекта управления. Особенности работы гостиничных предприятий. Эксплуатационная программа гостиницы. Организация управления туристским комплексом за рубежом, возможность ее использования в России. Организации управления индустрией Туризма в России. Классификация туристских предприятий.

Инфраструктура менеджмента в сфере сервиса и Туризма.

Стратегическое управление гостеприимством и туристской организацией. Внешняя среда менеджмента туристского предприятия. Факторы макросреды менеджмента для предприятий сферы сервиса и Туризма. Экономические функции Туризма. Внутренняя среда туристского бизнеса. SMART, SWOT, SPACE-анализ конкурентной среды туристской организации. Анализ конкуренции. Модель М. Портера. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей сервисной организации. Модели организаций закрытого и открытого типа. Оценка и прогнозы развития инфраструктуры Туризма в России.

Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Содержание и виды планирования деятельности предприятия. Понятие экономического прогнозирования. Сроки выполнения планов. Способы и методы составления прогнозов. Классификация балансов и стратегий. Составляющие операционного (текущего) планирования.

Система коммуникаций

Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях. Функции коммуникаций. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Виды коммуникационного процесса. Коммуникационные сети в управлении. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг. Формальные и неформальные связи.

Мотивация труда на предприятиях сервиса и туризма

Смысл и эволюция понятия «мотивация». Содержательные и процессуальные теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма. Функционально-стоимостной подход к организации и стимулированию труда на предприятиях туристической индустрии.

Управленческие решения на предприятиях сервиса и туризма.

Сущность, основные элементы и виды управленческих решений. Основные принципы предпринимательских рисков в сфере сервиса и Туризма. Управление рисками предприятий сферы сервиса и туризма. Управленческое решение и его особенности. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений. Типы решений и требования, предъявляемые к ним. Методы принятия решений. Матрицы принятия решений. Уровни принятия решений: рутинный, селективный, адаптационный, инновационный. Этапы принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения. Неопределенность и риск в принятии решений.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в

объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

1. Особенности общего управления предприятием сферы социально-культурного сервиса и Туризма.
2. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и Туризма.
3. Общие требования к современным менеджерам в сфере услуг.
4. Системный, процессный и ситуационные подходы современной школы менеджмента.
5. Типы туристов.
6. Туристский регион.
7. Туристское предложение, его составляющие.
8. Классификация туристских предприятий.
9. Стратегическое управление гостеприимством и туристской организацией.
10. Внешняя среда менеджмента туристского предприятия.
11. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия.
12. Модели организаций закрытого и открытого типа.
13. Способы и методы составления прогнозов.
14. Составляющие операционного (текущего) планирования.
15. Функции коммуникаций.
16. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.
17. Виды коммуникационного процесса.
18. Формальные и неформальные связи.
19. Смысл и эволюция понятия «мотивация».
20. Использование в управлении методов психологии
21. Функционально-стоимостной подход к организации и стимулированию труда на предприятиях туристской индустрии.
22. Сущность, основные элементы и виды управленческих решений.
23. Основные принципы предпринимательских рисков в сфере сервиса и Туризма. Управление рисками предприятий сферы сервиса и туризма.
24. Управленческое решение и его особенности. Классификация управленческих решений.
25. Неопределенность и риск в принятии решений.

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / . — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2020. — 190 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123495.html> (дата обращения: 12.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дополнительная:

1. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В.. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-93926-323-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78034.html> (дата обращения: 12.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте : учебное пособие / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 208 с. — ISBN 978-5-4377-0020-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129205.html> (дата обращения: 24.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

6. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.