

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр заочного и дистанционного обучения



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Таюрский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Гостиничный менеджмент Б3.Б.9

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе СПО

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Фахрутдинова Л.Р.

**Рецензент(ы):**

Рубцов В.А.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр заочного и дистанционного обучения):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2016

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Фахрутдинова Л.Р. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , Liliya.Fakhrutdinova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины 'гостиничный Менеджмент' являются ознакомление студентов с основными методами, принципами и функциями управления, используемых на отечественных и зарубежных туристских фирмах, а также в обучении студентов разработке и принятию управленческих решений, выявлению и разрешению конфликтов в коллективе, делегированию полномочий сотрудникам организации в гостиничной индустрии.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.9 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1, 2 курсах, 2, 3 семестры.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: 'Экономика', 'Планирование деятельности предприятия'.

При освоении данной учебной дисциплины необходимо знание таких предшествующих учебных курсов как: 'Экономика'.

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: 'Связи с общественностью' и др.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ок-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ок-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
опк-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
пк-2	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных коммуникационных технологий
пк-4	готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных ж коммуникационных технологий

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
пк-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
пк-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- содержание классических и современных концепций менеджмента;
- содержание функций менеджмента;
- методы принятия управленческих решений;
- теории мотиваций сотрудников гостиничного предприятия;
- основы этики делового общения, психологии управления, инновационного менеджмента.

2. должен уметь:

- составить план работы организации гостиничной индустрии;
- выбрать и спроектировать структуру гостиницы;
- контролировать выполнение работы подчиненными;
- разрешать конфликты;
- проводить деловые совещания и вести переговоры с партнерами

3. должен владеть:

практическими навыками управления коллективом гостиничного предприятия

- анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия,
- осуществлять контроль за работой кадров,
- решать организационные задачи, стоящие перед коллективом.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины отсутствует во 2 семестре; экзамен в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Рыночная экономика и особенности гостиниц как объекта управления.	4	1-2	1	1	0	письменное домашнее задание
2.	Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России	4	3-4	1	1	0	тестирование
3.	Тема 3. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма	4	5-6	1	1	0	контрольная работа
4.	Тема 4. Система управления в гостиничном бизнесе	4	7-8	1	1	0	реферат
5.	Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в гостиничном бизнесе	4	9-10	1	1	0	устный опрос
6.	Тема 6. Стиль руководства гостиницами	4	11-12	1	1	0	устный опрос
7.	Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера гостиницы и ресторана	4	13-14	1	1	0	письменное домашнее задание
8.	Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации гостиничной индустрии	4	17	1	1	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	экзамен
	Итого			8	8	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Рыночная экономика и особенности гостиниц как объекта управления.

###### *лекционное занятие (1 часа(ов)):*

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

###### *практическое занятие (1 часа(ов)):*

Регламентирующие методы управления: организационные и административные.  
Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента.

## **Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России**

### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Ф. Гэйлор и концепция научного управления. А. Файоль и концепция административного управления. Концепция человеческих отношений (Хоуторнский эффект). Бюрократическая концепция управления. Концепция количественных методов. Теории Х и У Мак Грегора. Системный подход Ч. Барнарда. Ситуационный подход. Использование данных концепций в управлении предприятием сервиса и турфирмой.

### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

1. Менеджмент в эпоху европейского Средневековья. 2. Школа научного управления. 3. Классическая, административная школа управления. 4. Школа человеческих отношений и поведенческих наук.

## **Тема 3. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма**

### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Специфика спроса гостиничной индустрии. Специфика гостиничного продукта. Неясность и трудно измеримость целей. Сложность взаимосвязей между гостиничными предприятиями. Влияние внешних факторов макросреды и среды непосредственного окружения.

### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Гостиничное предложение, его составляющие. Особенности гостиничной индустрии как объекта управления. Организация управления гостиничным комплексом за рубежом, возможность его использования в России. Организации управления индустрией гостеприимства в России. Классификация средств размещения

## **Тема 4. Система управления в гостиничном бизнесе**

### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Виды систем управления гостиничным предприятием. Преимущества системы управления с иностранным менеджментом. Недостатки системы управления с иностранным менеджментом. Ведомственные гостиницы. Частные гостиницы.

### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Управленческие воздействия на потоковые процессы в гостиничной индустрии. Виды потоков ресурсов в гостинице. Использование логистики для создания систем управления гостиничной индустрией.

## **Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в гостиничном бизнесе**

### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Функции управления как вид деятельности. Функция планирования. Виды и формы планов. Бизнес-планирование. Организаторская функция. Горизонтальное разделение труда. Департаментализация.

### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Функциональные обязанности и координация работы. Функции лидерства и мотивации. Функция контроля. Виды контроля. Элементы контроля. Эффективность контроля. Принципы управления (12 принципов). Экономические, административные и психологические методы управления организаций сервиса и туризма.

## **Тема 6. Стиль руководства гостиницами**

### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Понятие стиля руководства. Характеристика стилей управления: авторитарного, демократического, либерального. Организация системы управления персоналом гостиничной индустрии.

### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Управленческая решетка Блейка-Муттона. ГРИД и стили управления. Действия менеджмента в системе ГРИД. Дополнительные стили управления: патернализм, фасадизм, оппортунизм.

## **Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера гостиницы и ресторана**

### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Требования к современному менеджеру. Источники власти. Континуум власти руководителя и подчиненных. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных.

**практическое занятие (1 часа(ов)):**

Основные виды темпераментов и характеристики характеров. Источники авторитета менеджера.

**Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации гостиничной индустрии**

**лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Понятие мотивации гостиничного предприятия. Процесс мотивации.

**практическое занятие (1 часа(ов)):**

Теории мотивации А. Маслоу, Ф. Херцберга, Мак Клеланда. Процессуальные теории мотиваций: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости Дж. Э. Эдамса, теория усиления позитивного поведения Б.Ф. Скиннера, модель Портера-Лоулера. Применение теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Рыночная экономика и особенности гостиниц как объекта управления.	4	1-2	подготовка домашнего задания	16	домашнее задание
2.	Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России	4	3-4	подготовка к устному опросу	16	устный опрос
3.	Тема 3. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма	4	5-6	подготовка к контрольной точке	15	контрольная точка
4.	Тема 4. Система управления в гостиничном бизнесе	4	7-8	подготовка к реферату	16	реферат
5.	Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в гостиничном бизнесе	4	9-10	подготовка к устному опросу	14	устный опрос
6.	Тема 6. Стиль руководства гостиницами	4	11-12	подготовка домашнего задания	14	домашнее задание
7.	Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера гостиницы и ресторана	4	13-14	подготовка домашнего задания	14	письменное домашнее задание
8.	Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации гостиничной индустрии	4	17	подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
	Итого				117	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания.

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др.

В свою очередь формирование компетентностного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Рыночная экономика и особенности гостиниц как объекта управления.

домашнее задание , примерные вопросы:

Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления гостиничным предприятием. Виды и функции менеджмента. Понятие и классификация методов менеджмента.

### Тема 2. Основные этапы развития менеджмента за рубежом и его использование в России

устный опрос , примерные вопросы:

История возникновения социального управления и менеджмента

### Тема 3. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма

контрольная точка , примерные вопросы:

Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация средств размещения.

### Тема 4. Система управления в гостиничном бизнесе

реферат , примерные темы:

Функциональная структура гостиничного предприятия. Понятие структуры управления гостиничным предприятием. Элементы структуры управления; звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления. Виды организационных структур управления гостиничным предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки. Основные этапы проектирования организационной структуры гостиничного предприятия. Эффективность организационной структуры.

### Тема 5. Функции, принципы, методы менеджмента в гостиничном бизнесе

устный опрос , примерные вопросы:

Функции менеджмента как содержание процесса менеджмента. Функция формирования целей. Понятие цели и задачи гостиничного предприятия. Классификация целей. Система целей организации: общие и специфические цели, миссия гостиничного предприятия. Дерево целей сервисной организации.

### Тема 6. Стиль руководства гостиницами

домашнее задание , примерные вопросы:

Стили руководства. Характеристика основных стилей руководства Теории Х и Y  
Управленческая решетка Р.Блейка и Дж.Мутон  
Предложения по совершенствованию стиля руководства менеджера гостиницы

## **Тема 7. Личность, власть и авторитет менеджера гостиницы и ресторана**

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Личностно-психологические качества Авторитет расстояния

## **Тема 8. Мотивация труда сотрудников организации гостиничной индустрии**

контрольная работа , примерные вопросы:

Что такое мотивация Теория иерархии потребностей Маслоу Теория ERG Альдерфера Теория приобретенных потребностей МакКлелланда Теория двух факторов Герцберга Теория ожидания Теория постановки целей Теория равенства Концепция партисипативного управления

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену:

1. Особенности гостиничной индустрии как объекта управления.
2. Система управления гостиничным предприятием.
3. Структура управления гостиницей.
4. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
5. Функция планирования и ее реализация в работе гостиничного предприятия
6. Организаторская функция и ее реализация в работе гостиничного предприятия .
7. Функция контроля и ее реализация в работе гостиничного предприятия .
8. Принципы менеджмента и их использование в работе гостиничного предприятия.
9. Методы менеджмента и их применение в управлении гостиничного предприятия.
10. Стиль управления организаций гостиничного предприятия.
11. Особенности, присущие гостиничным услугам.
12. Гостиничные услуги.
13. Классификация средств размещения.
14. Система классификации средств в Швейцарии.
15. Управленческая решетка ГРИД.
16. Личность, власть и авторитет руководителя.
17. Управленческое решение.
18. Методы принятия решений.
19. Условия эффективности УР.
20. Управление персоналом гостиничного предприятия.
21. Отбор, подбор и прием на работу.
22. Трудовой договор и движение персонала.
23. Теория лидерства личностных черт.
24. Теория лидерства поведения менеджера.
25. Ситуационные теории лидерства.
26. Понятие мотиваций и процесс мотиваций.
27. Теории мотиваций А.Маслоу, Ф. Херцберга, МакКлелланда.
28. Процессуальные теории мотиваций.
29. Использование теорий мотиваций для стимулирования труда сотрудников.
30. Основные понятия инновационного менеджмента.
31. Выбор инновационной стратегии.
32. Оценка эффективности инноваций.
33. Внутренние переменные организации и их характеристика.
34. Макросреда организации и ее учет в работе гостиничного предприятия .
35. Риск - менеджмент в условиях неопределенности.

36. Модели, формы и организация делового общения.
37. Психология общения.
38. Деловое совещание и повышение его эффективности.
39. Деловые переговоры и их результативность.
40. Природа и причины конфликтов и стрессов.
41. Методы разрешения конфликтов в организации.
42. Психологические проблемы управления.
43. Экономическая эффективность менеджмента.
44. Социальная эффективность менеджмента.

### **7.1. Основная литература:**

Менеджмент, Чаусов, Николай Юрьевич, 2010г.

1. [http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6411&In=ru&search\\_query](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6411&In=ru&search_query) Романова М.М. МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДПРИЯТИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ : учебно-методический комплекс Евразийский открытый институт 2008, Москва

2. Введение в менеджмент: Учебное пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина; Под ред. проф. С.Д. Резника - 2-е изд., доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 416 с

<http://znanium.com/catalog.php?item=booksearch&code=%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4>

3. Инновационный менеджмент: Учебник / В.Г. Медынский. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 295 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=351909>

### **7.2. Дополнительная литература:**

Инвестиционный менеджмент, Багаутдинова, Наиля Гумеровна;Найда, А. М., 2009г.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Журнал практический менеджмент - <http://www.cfin.ru/index.shtml>

народный бренд менеджер - <http://www.brandmanager.narod.ru/>

федеральный образовательный портал - <http://www.ecsocman.edu.ru>

электронный журнал по менеджменту - <http://www.tokarev.nnov.ru/mc-ma.htm>

7 тонн менеджмента - <http://www.vernikov.ru>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Гостиничный менеджмент" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Фахрутдинова Л.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.