МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр заочного обучения и профессиональной переподготовки кадров с высшим образованием

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Гостиничный менеджмент Б3.ДВ.6

Направление подготовки: 100400.62 - Туризм
Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Нуртдинов А.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 обучения и профессиональной переподготовки кадров с высшим образованием):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 233514

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Казань
2014

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) старший преподаватель, к.н. Нуртдинов А.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , ARNurtdinov@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 гостиничных предприятиях, а также в обучении студентов разработке и принятию управленческих решений, выявлению и разрешению конфликтов в коллективе, делегированию полномочий сотрудникам организации в гостиничной сфере.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.6 Профессиональный" основной образовательной программы 100400.62 Туризм и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 5 курсе, 9, 10 семестры.

Дисциплина "Гостиничный менеджмент" находится в вариативной части профессионального цикла ООП ВПО "Туризм" Б3. ДВ6.

При освоении данной учебной дисциплины необходимо знание таких предшествующего учебного курса "Экономика".

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: "Связи с общественностью", "Психология делового общения", "Глобальные системы бронирования и резервирования"

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способен находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность
(ПК-1) (профессиональные компетенции)	знанием основных этапов эволюции управленческой мысли
ПК-10 (профессиональные компетенции)	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
ПК-12 (профессиональные компетенции)	способен выполнять все виды работ, связанные с обеспечением туристских и экскурсионных программ
(ПК-14) (профессиональные компетенции)	владеть современными технологиями управления персоналом
(ПК-2) (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования
(ПК-23) (профессиональные компетенции)	знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-19 (общекультурные компетенции)	способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации
ОК-20 (общекультурные компетенции)	способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке процедур и методов контроля
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач
ПК-6 (профессиональные компетенции)	владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способностью оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- методы, принципы и функции гостиничного менеджмента;
- информацию и коммуникации в системе управления гостиничным хозяйством;
- делегирование полномочий в гостиничном менеджменте;
- стили управления в гостиничном хозяйстве;
- сущность менеджмента в системе понятий рыночной экономики;
- эволюцию менеджмента и особенности российского менеджмента;
- функции и механизмы менеджмента;
- специфику управления персоналом и формирование человеческого капитала;
- психологические аспекты менеджмента;
- информационное обеспечение менеджмента;
- инновационный потенциал менеджмента.

2. должен уметь:

- проектировать организационную структуру гостиничного предприятия;
- планировать деятельность гостиничных организаций;
- осуществлять контроль над деятельностью коллектива гостиничного предприятия;
- мотивировать сотрудников гостиничного предприятия;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации;
- разрабатывать стратегические, тактические и оперативные планы;
- разрабатывать систему контроля за ходом реализации планов;
- разрабатывать организационную структуру организации;
- разрабатывать систему мотивации персонала организации;
- оценивать эффективность менеджмента организации;
- выбирать из альтернативных вариантов оптимальный вариант принятия управленческого решения;

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

- находить способы выхода из конфликтных ситуаций.

3. должен владеть:

- способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, готовность нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться;
- готовностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранение недостатков;
- способностью организовывать работу исполнителей

4. должен демонстрировать способность и готовность:

-использовать полученные знания в профессиональной деятельности;
- применять методы теоретического и практического исследования в управлении, способность анализировать и интерпретировать полученные результаты в хозяйственной, управленческой деятельности гостиничного предприятия;
- проектировать организационную структуру гостиничного предприятия;
- планировать деятельность гостиничных организаций;
- осуществлять контроль над деятельностью коллектива гостиничного предприятия;
- мотивировать сотрудников гостиничного предприятия.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

-использовать полученные знания в профессиональной деятельности;
- применять методы теоретического и практического исследования в управлении, способность анализировать и интерпретировать полученные результаты в хозяйственной, управленческой деятельности гостиничного предприятия;
- проектировать организационную структуру гостиничного предприятия;
- планировать деятельность гостиничных организаций;
- осуществлять контроль над деятельностью коллектива гостиничного предприятия;
- мотивировать сотрудников гостиничного предприятия.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

-использовать полученные знания в профессиональной деятельности;
- применять методы теоретического и практического исследования в управлении, способность анализировать и интерпретировать полученные результаты в хозяйственной, управленческой деятельности гостиничного предприятия;
- проектировать организационную структуру гостиничного предприятия;
- планировать деятельность гостиничных организаций;
- осуществлять контроль над деятельностью коллектива гостиничного предприятия;
- мотивировать сотрудников гостиничного предприятия.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины отсутствует в 9 семестре; зачет в 10 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. Методологические основы гостиничного менеджмента	9	1-2	2	0	0	устный опрос
2.	Тема 2. Планирование деятельности гостиничного предприятия	9	1-2	2	0	0	устный опрос
3.	Тема 3. Мотивация сотрудников гостиничного предприятия	9	1-2	2	0	0	устный опрос
4.	Тема 4. Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия	9	1-2	2	2	0	устный опрос
5.	Тема 5. Контроль в управлении гостиничным предприятием	10	11	2	2	0	устный опрос
6.	Тема 6. Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием	10	12	2	2	0	устный опрос
7.	Тема 7. Стили управления гостиничным предприятием	10	13	0	2	0	устный опрос
8.	Тема 8. Конфликты в коллективе и пути их разрешения	10	14-15	0	2	0	устный опрос
9.	Тема 9. Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия	10	16-18	0	2	0	устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	10		0	0	0	зачет
	Итого			12	12	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Методологические основы гостиничного менеджмента

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Рыночная экономика и менеджмент: понятия, сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Основные понятия и управленческие категории. Основные этапы развития менеджмента.

Тема 2. Планирование деятельности гостиничного предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятия и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы управления. Экономические методы управления.

Тема 3. Мотивация сотрудников гостиничного предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Теории мотивации.

Тема 4. Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Роль руководящих кадров в эффективности управления фирмой. Рынки рабочей силы. Планирование потребности в персонале. Оценка и прием на работу. Управленческие работники.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Профессиональное развитие персонала.

Тема 5. Контроль в управлении гостиничным предприятием

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений. Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Методы принятия решений. Индивидуальные методы принятия решений.

Тема 6. Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Культура управленческого труда.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные направления рациональной организации труда.

Тема 7. Стили управления гостиничным предприятием

практическое занятие (2 часа(ов)):

Разработка управленческой решетки

Тема 8. Конфликты в коллективе и пути их разрешения

практическое занятие (2 часа(ов)):

Особенности поведения в конфликтной ситуации. Способы ухода от конфликтов.

Тема 9. Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия

практическое занятие (2 часа(ов)):

Формирование эффективной организационной структуры туризма. Эффективность управленческих решений. Эффективность управления персоналом.

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. Методологические основы гостиничного менеджмента	9	1-2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Планирование деятельности гостиничного предприятия	9	1-2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Мотивация сотрудников гостиничного предприятия	9	1-2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия	9	1-2	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Контроль в управлении гостиничным предприятием	10	11	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
6.	Тема 6. Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием	10	12	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
7.	Тема 7. Стили управления гостиничным предприятием	10	13	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
8.	Тема 8. Конфликты в коллективе и пути их разрешения	10	14-15	подготовка к устному опросу	5	устный опрос
9.	Тема 9. Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия	10	16-18	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	Итого				44	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В учебном процессе преподавания дисциплины "Гостиничный менеджмент" предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретной ситуаций, тренинги, деловые игры). В рамках учебного курса предусмотрены встречи с руководителями гостиничных предприятий, руководителями государственных и общественных организаций в сфере гостиничного бизнеса, мастер-классы специалистов.

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

Тема 1. Методологические основы гостиничного менеджмента

устный опрос , примерные вопросы:

Развитие менеджмента в России. Особенности туризма и сферы услуг как объекта управления.

Тема 2. Планирование деятельности гостиничного предприятия

устный опрос , примерные вопросы:

Социально-психологические методы управления. Самоуправление.

Тема 3. Мотивация сотрудников гостиничного предприятия

устный опрос , примерные вопросы:

Виды мотивации сотрудников. Особенности мотивации на предприятиях сервиса.

Тема 4. Регулирование деятельности сотрудников гостиничного предприятия

устный опрос , примерные вопросы:

Игра "Профессиональное развитие персонала".

Тема 5. Контроль в управлении гостиничным предприятием

устный опрос , примерные вопросы:

Методы принятия решений. Индивидуальные методы принятия решений.

Тема 6. Делегирование полномочий в управлении гостиничным предприятием

устный опрос , примерные вопросы:

Основные направления рационального использования и организации труда.

Тема 7. Стили управления гостиничным предприятием

устный опрос , примерные вопросы:

Особенности постороения управленческой решетки предпрития

Тема 8. Конфликты в коллективе и пути их разрешения

устный опрос , примерные вопросы:

Особенности поведения в конфликтной ситуации. Способы ухода от конфликтов.

Тема 9. Самоменеджмент руководителя гостиничного предприятия

устный опрос , примерные вопросы:

Формирование эффективной организационной структуры туризма. Эффективность управленческих решений. Эффективность управления персоналом.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы для подготовки к экзамену по курсу "Гостиничный менеджмент":

1. Определение менеджмента как вида деятельности в сфере гостиничного хозяйства.
2. Особенности деятельности менеджера в сфере гостиничного хозяйства.
3. Понятия об организации как объекте менеджмента в сфере гостиничной деятельности.
4. Внешняя среда организации гостиничного бизнеса.
5. Внутренняя среда организации гостиничного бизнеса.
6. Содержание, структуры и проектирование гостиничных организаций.
7. Классификация систем управления в сфере гостиничного бизнеса.
8. Процесс принятия решений в сфере гостиничного бизнеса.
9. Методы принятия решений в сфере гостиничного бизнеса.
10. Планирование деятельности гостиничных организаций.
11. Регулирование деятельности гостиничных организаций.
12. Координация деятельности гостиничных организаций.
13. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных организациях.
14. Теории мотивации, используемые в деятельности гостиничных организаций.

15. Организация как функция гостиничного менеджмента.
16. Методы построения организационных структур в сфере гостиничного бизнеса.
17. Основные виды коммуникаций в гостиничных организациях.
18. Сущность межличностных коммуникаций в гостиничных организациях.
19. Коммуникационный процесс в гостиничных организациях.
20. Лидерство, власть и влияние в гостиничной сфере.
21. Основные стили деятельности менеджера гостиничной организации.
22. Организационная культура в сфере гостиничного бизнеса.
23. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды.
24. Делегирование полномочий в системе гостиничного бизнеса.
25. Групповая динамика в гостиничных организациях.
26. Конфликты в организациях гостиничного бизнеса.
27. Способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного бизнеса.
28. Сущность и понятие самоменеджмента в гостиничной сфере.
29. Функции гостиничного менеджмента.
30. Использование современных персонал-технологий в организациях гостиничного бизнеса.

7.1. Основная литература:

Международный туризм, Воскресенский, Владимир Юрьевич, 2008г.

Теория менеджмента: Учебник / Ю.В. Гусаров, Л.Ф. Гусарова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 263 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005526-8, 500 экз. http://www.znanium.com/bookread.php?book=363778

Теория менеджмента: история управленческой мысли: Учебник / Т.П. Хохлова. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0268-6, 700 экз http://www.znanium.com/bookread.php?book=397344

Теория менеджмента: Учебник / Р.С. Голов, А.П. Агарков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 272 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-352-7, 1000 экз. http://www.znanium.com/bookread.php?book=411732

7.2. Дополнительная литература:

1. Басовский Л.Е. Менеджмент.- М.: ИНФРА-М, 2003.
2. Большаков А. С. Менеджмент.- СПб. - 2000
3. Герчикова И.Н. Менеджмент.- М.: ЮНИТИ, 2003.
4. Дафт Р.Л. Менеджмент.- М.:ИНФРА-М, 2003.
5. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента.- Минск: Новое издание, 2002.
6. Казанцев А.К. Основы менеджмента: практикум.- М.: ИНФРА-М, 2002.
7. Коротков Э.М. Концепция менеджмента.- М., 2002.
8. Руденко В.И. Менеджмент.- Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
9. Уткин Э.А., Бутова Т.В. Менеджмент.- М., 2002.
10. Бочарев А., Кондратьев В., Краснова В и др. 7 нот менеджмента.- М., 1998
11. Веснин В.Р. Стратегическое управление.- М., 2004.
12. Виханский О.С. Стратегическое управление.- М., 2006.
13. Забелин П.В., Моисеева Н.К. Основы стратегического управления.- М., 1998.
14. Идрисов А.Б., Картышев С.В., Постников А.В. Стратегическое планирование и анализ эффективности инвестиций.- М., 1997.
15. Котлер Ф. Маркетинг, менеджмент: Анализ, планирование, внедрение, контроль.- СПб., 2005.

16. Курс MBA по стратегическому менеджменту.- М., 2006.
17. Рычков С.Ю. Исследование конкурентоспособности: маркетинговые аспекты.- Казань: Центр инновационных технологий, 2008.
18. Томпсон А.А., Стрикленд А.Д. Стратегический менеджмент.- М., 2006.
19. Фатхутдинов Р.А. Стратегический менеджмент.- М., 2007.
20. Шифрин М.Б. Стратегический менеджмент.- СПб.: Питер, 2009.
21. Эйдельман Б.М., Петрик Л.С. Основы менеджмента.- Казань: РИЦ "Школа", 2009.

7.3. Интернет-ресурсы:

Административно-управленческий портал - www.aup.ru
Маркетинг в России и за рубежом - www.mavriz.ru
Маркетинг. Менеджмент - www.marketing-magazine.ru
Менеджмент в России и за рубежом - www.mevriz.ru
Финансовый менеджмент - www.finman.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

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

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Проектор, ноутбук

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100400.62 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):
Нуртдинов А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Рубцов В.А. _____
"__" _____ 201 __ г.