Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 11.10.2023 15:11:00
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123df774747307b9b9bebe

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар)

(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе, доцент

_____Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

Б1.В.ДЭ.02.02
Управление гостиничной деятельностью

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	**Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций**
Учебный план	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация	**бакалавр**
Форма обучения	**заочная**
Общая трудоемкость	**3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачеты 4
аудиторные занятия	16	
самостоятельная работа	88	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	
часов на контроль	3,8	

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
Вид занятий	УП	РП		
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,2	0,2	0,2	0,2
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16,2	16,2	16,2	16,2
Сам. работа	88	88	88	88
Часы на контроль	3,8	3,8	3,8	3,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):
профессор, Елисеева Н.В

Рецензент(ы):
ИП Шупило Н.А. ТК «Asterium»., Шупило Н.Л;кпн, доктор социологических наук, профессор кафедры гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»., Савеленко В.М.

Рабочая программа дисциплины
Управление гостиничной деятельностью

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:
43.03.03 Гостиничное дело
утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

Протокол от 22.03.2023 г. № 6

Зав. кафедрой Петракова

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целью дисциплины является: вооружить бакалавра знаниями и навыками в области
1.2	гостиничного менеджмента, определяющими его рациональное поведение и
1.3	непосредственное практическое применение этих знаний и навыков в своей
1.4	профессиональной деятельности
1.5	

Задачи: осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Использовать методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Осуществлять выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДЭ.02
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Менеджмент организаций сферы гостеприимства
2.1.2	Сервисная деятельность
2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.3	Экспертиза и диагностика гостиничного предприятия

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература и эл. ресурсы	Практ. подг.
	Раздел 1. Тема 1. Содержание и развитие теории и практики гостиничного менеджмента					
1.1	Менеджмент как особый тип социального управления. Существующие подходы к определению понятия менеджмент. Менеджмент как социальная функция. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Менеджмент как искусство управления /Лек/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	
1.2	Менеджмент как особый тип социального управления. Существующие подходы к определению понятия менеджмент. Менеджмент как социальная функция. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Менеджмент как искусство управления /Ср/	4	20	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	

1.3	Менеджмент как особый тип социального управления. Существующие подходы к определению понятия менеджмент. Менеджмент как социальная функция. Гостиничный менеджмент как наука и учебная дисциплина. Менеджмент как искусство управления /Пр/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 2. Тема 2. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях					
2.1	Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. /Лек/	4	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	

2.2	Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. /Ср/	4	40	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	

2.3	Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. /Пр/	4	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 3. Тема 3. Содержание и состав функций гостиничного менеджмента					

3.1	Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Конкретные функции управления гостиничной индустрией. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Способ координации. Взаимосвязь координации и стимулирования. Координация как согласование экономических интересов. Механизм менеджмента. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. /Лек/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	
3.2	Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Конкретные функции управления гостиничной индустрией. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Способ координации. Взаимосвязь координации и стимулирования. Координация как согласование экономических интересов. Механизм менеджмента. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. /Пр/	4	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	

3.3	Природа, сущность и состав функций гостиничного менеджмента. Состав и характеристика общих функций (координация, планирование, организация, мотивация, контроль). Конкретные функции управления гостиничной индустрией. Состав конкретных функций управления, их классификация. Координация как центральная функция гостиничного менеджмента. Способ координации. Взаимосвязь координации и стимулирования. Координация как согласование экономических интересов. Механизм менеджмента. Планирование как начальная общая функция управления, его сущность. Современные черты и свойства планирования в гостиничной сфере. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. /Ср/	4	28	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	
3.4	Зачет /КАЭ/	4	0,2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1) Индустрия гостеприимства.
2) Понятие гостиничного менеджмента.
3) Рыночное хозяйство и его влияние на развитие индустрии гостеприимства.
4) Влияние экономических, социальных, технико-технологических и культурных факторов на развитие менеджмента в индустрии гостеприимства.
5) Цель и задачи гостиничного менеджмента.
6) Система управления индустрией гостеприимства.
7) Субъект и объект индустрии гостеприимства.
8) Факторы влияющие на индустрию гостеприимства.
9) Социальная сфера как внешняя среда индустрии гостеприимства.
10) Воздействие политики на индустрию гостеприимства.
11) Влияние политики на индустрию гостеприимства.
12) Технологии, обеспечивающие развитие индустрию гостеприимства.
13) Виды воздействия индустрии гостеприимства на экологию.
14) Формирование гостиничного предложения.
15) Гостиничный регион.
16) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
17) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
18) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
19) Виды гостиничных предприятий.
20) Формирование гостиничного предложения.
21) Гостиничный регион.
22) Стратегическая цель региона и взаимодействие обслуживающих отраслей (турфирм, транспортных предприятий, торговли).
23) Сфера деятельности региона индустрии гостеприимства.
24) Предприятия индустрии гостеприимства и их структура.
25) Виды гостиничных предприятий.
26) Услуги, предоставляемые предприятиями индустрии гостеприимства.
27) Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.

28) Деятельность менеджера и его задачи.
29) Профессиональные требования к менеджеру.
30)Основные функции внутрифирменного управления.

31) Исходный этап планирования.
32) Особенности планирования экскурсионного менеджмента.
33) Цель и задачи экскурсионного менеджмента.
34)Маркетинг как функция управления и организационная структура экскурсионной фирмы.
35)Разработка экскурсионных услуг.
36)Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
37) Характерные особенности услуг предприятия индустрии гостеприимства.
38) Особенности человеческих ресурсов.
39) Функции и задачи менеджера по персоналу.
40) Значение управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.
41) Структура менеджмента гостиничного предприятия.
42) Уровни менеджмента гостиничного предприятия.
43. Виды и функции уровней менеджмента.
44. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий (зарубежный и отечественный опыт).
45. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: организационный аспект.
46. Управление номерным фондом современным гостиничным предприятием: экономический аспект.
47. Методы и модели оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
48. Качество обслуживания: современные подходы к оценке
49. Качество обслуживания: совершенствование на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
50. Типы организационных структур и возможности их использования в гостиничном/ресторанном бизнесе.

5.2. Темы письменных работ

1. Внедрение аутсорсинга на рынке гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
2. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
3. Использование методов контроля для повышения качества гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
4. Комплексная оценка влияния корпоративной культуры на деятельность гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
5. Комплексная оценка степени удовлетворенности клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
6. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
7. Организация кейтерингового обслуживания (на примере конкретного предприятия общественного питания).
8. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата fast-food (на примере конкретного предприятия общественного питания).
17
9. Особенности формирования и продвижения услуг предприятий формата free-flow (на примере конкретного предприятия общественного питания).
10. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащенности гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
11. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
12. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
13. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
14. Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
15. Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц (на примере конкретной гостиницы).
16. Разработка комплекса маркетинговых коммуникаций в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
17. Разработка концепции гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
18. Разработка маркетинговой программы гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
19. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы).
20. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия

между службами в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
21. Разработка мероприятий по техническому перевооружению гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
22. Разработка мероприятий по эффективному продвижению предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
23. Разработка мероприятий, направленных на формирование лояльности и привлечение новых клиентов ресторана (на примере конкретного предприятия общественного питания).
24. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере конкретной гостиницы).
25. Совершенствование гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы)
26. Совершенствование маркетинговой деятельности гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
27. Совершенствование реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
28. Совершенствование рекламной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
29. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).
30. Совершенствование ценовой политики и ценообразования гостиниц (на примере конкретной гостиницы).

5.3. Фонд оценочных средств

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:
а) 3
б) 4
в) 2

2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:
а) структура туристского рынка
б) рынок гостиничных услуг
в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства

3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:
а) 2
б) 4
в) В

4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
а) портье, швейцары
б) горничные
в) бюро обслуживания

5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:
а) Египет
б) Греция и Кипр
в) острова Юго-Восточной Азии

6. Самый высокий отель мира находится в:
а) Гонконге
б) Сингапуре
в) Нью-Йорке

7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
а) исполнительный директор
б) коммерческая служба
в) генеральный директор (генеральный менеджер)

8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
а) Великобритания, Швейцария
б) Испания
в) Италия, Португалия

9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
а) Англии
б) Германии
в) Франции

10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:
а) 5
б) 3
в) 6

11. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:
а) Hilton, Marriott, Sheraton
б) Marriott, ETN, TUI
в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn

12. Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории:
а) “люкс-апартамент”
б) “высшая”, “первая”
в) “люкс”

13. За единицу времени пользования услугами в тайм-шер индустрии принимается:
а) одна неделя
б) один месяц
в) 10 дней

14. Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в:
а) Нью-Йорке
б) Лондоне
в) Лас-Вегасе
Примерные вопросы для тестирования
1. Цель — это:
о а) модель необходимого будущего состояния такого объекта, в движении которого имеет место феномен управления;
о б) будущее состояние фирмы;
о в) модель прошлого состояния субъекта;
о г) модель будущего движения компании.
2. Перечислите основные функции процесса управления:
о а) планирование, организация персонала, регулирование производства;
о б) целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
о в) сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
о г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.
3. Определите понятие «простейшие отношения управления»:
о а) отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем который выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;
о б) простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;
о в) простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;
о г) отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение
13
власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.
4. Организация — это:
о а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;
о б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;

о в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;
о г) социальная структура, осуществляющая процесс производства.
 5. Менеджмент представляет собой:
о а) управление технологическими процессами;
о б) деятельность управленческого персонала;
о в) процесс управления организациями;
о г) вид деятельности персонала компании.
 6. Основателем школы научного управления был:
о а) Э. Мэйо;
о б) Д. Макгрегор;
о в) А. Маслоу;
о г) У. Тейлор.
 7. К сфере сервиса и туризма относят:
о а) отрасли, осуществляющие производство услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
о б) производство услуг в домашних хозяйствах;
о в) медицинское обслуживание в государственных медицинских учреждениях;
о г) производство продуктов питания.
 8. Франчайзинговое объединение основано:
о а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;
о б) на объединении компаний посредством обмена акциями;
о в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;
о г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.
 9. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:
о а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;
о б) основано на долгосрочном планировании;
о в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;
о г) основано на учете интересов работников компании.
 10. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:
о а) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок;
о б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;
о в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;
14
о г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний.
 11. Потребностями наиболее высокого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:
о а) потребности самовыражения;
о б) потребности принадлежности и причастности;
о в) физиологические потребности;
о г) потребности безопасности.
 12. Потребностями самого низкого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:
о а) потребности самовыражения;
о б) потребности принадлежности и причастности;
о в) физиологические потребности;
о г) потребности безопасности.
 13. Особенности производственных процессов компаний в сфере сервиса и туризма обусловлены тем, что продукт, производимый в данной сфере:
о а) характеризуется однотипностью и является стандартным;
о б) выступает в форме услуги и ориентирован на удовлетворение индивидуальных потребностей;
о в) по преимуществу имеет материальную форму длительно хранящегося продукта;
о г) производится значительными массами как однотипный стандартный продукт.
 14. Масштаб управляемости является наиболее узким:
о а) в ресторанном бизнесе;

о б) в химической промышленности;
о в) в металлургии;
о г) в дорожном строительстве.
 15. Линейные связи внутри компании устанавливаются:
о а) между руководителями одного уровня;
о б) между работниками различных подразделений;
о в) между работниками одного и того же подразделения;
о г) между начальником и подчиненным.
 16. Миссия организации выражает собой:
о а) прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
о б) краткосрочные цели организации;
о в) предназначение, смысл существования организации;
о г) потребности наемных работников компании.
 17. Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой:
о а) межличностный конфликт;
о б) внутригрупповой конфликт;
о в) внутриличностный конфликт;
о г) межгрупповой конфликт.
 18. Для компаний, действующих в сфере сервиса и туризма, в большей степени свойственны:
о а) органический тип организации;
о б) механистический тип организации;
о в) одномерные учения об управлении;
о г) синтетические учения об управлении.
 19. Для организаций в сфере сервиса и туризма в большей степени присуще распределение прав и ответственности:
15
о а) основанных на системе единства подчинения;
о б) основанных на системе двойного подчинения;
о в) основанных на системе множественного подчинения;
о г) основанных на матричных системах управления.
 20. Потребностям существования, по теории ERG Альдерфера, соответствуют следующие потребности по Маслоу:
о а) принадлежности и причастности;
о б) самовыражения;
о в) физиологические и безопасности;
о г) признания и самовыражения.
 21. Для компаний в сфере сервиса и туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:
о а) ситуационный подход;
о б) системный подход;
о в) процессный подход;
о г) иные подходы.
 22. Наибольшее применение в системе управления экономикой в советское время нашли методы:
о а) школы научного управления;
о б) школы человеческих отношений;
о в) школы науки о поведении (бихевиористские учения);
о г) школы количественных методов управления.
 23. Школа количественных методов основывалась:
о а) на количественном измерении и оптимизации функций производственного работника;
о б) на измерении времени, затрачиваемого на отдельные операции работником;
о в) на построении числовых моделей процессов в компании и последующей оптимизации моделей этих процессов;
о г) на оптимизации поставок сырья и материалов в компанию.
 24. Процессный подход в построении системы управления основывается:
о а) на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней среде компании;
о б) на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;
о в) на технологических производственных процессах, протекающих в компании;
о г) на процессах, протекающих во внешней среде компании.
 25. Представления о специфике менеджмента в компаниях сервиса и туризма появились:
о а) ранее, чем в промышленных компаниях;

о б) в 1930-е гг.;
о в) в середине XX в.;
о г) в 1980-е гг.
 26. Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена:
о а) уровнем подготовки персонала;
о б) длительными сроками хранения продукта;
о в) особенностями производимого продукта;
о г) значительным объемом основных фондов компаний.
 27. Компании в сфере сервиса и туризма характеризуются:
о а) относительно небольшими размерами;
о б) широким масштабом управляемости;
о в) высокой степенью автоматизации производственных процессов;
16
о г) концентрацией производства на одной производственной площадке.
 28. Увеличение масштабов деятельности компаниями сервиса и туризма достигается посредством:
о а) концентрации производства в рамках одного предприятия;
о б) узкой специализации на производстве отдельного продукта;
о в) формирования объединений предприятий на основе горизонтальной интеграции;
о г) повышения уровня автоматизации и механизации производственных процессов.
 29. Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе:
о а) обмена акциями;
о б) привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
о в) продажи акций с небольшими номиналами;
о г) франчайзинга.
 30. Крупнейшую в мире гостиничную сеть имеет компания:
о а) Marriott International',
о б) Best Western International',
о в) Holiday Inn Worldwide', г) ITT Sheraton Corp.

5.4. Перечень видов оценочных средств

В условиях модернизации и перехода на новую компетентностную модель образования контроль над процессом обучения должен стать непрерывным и многоаспектным. Для решения этой проблемы в целях оценки качества образования по каждой дисциплине создаются фонды оценочных средств. Они обеспечивают контроль качества и управление процессом формирования компетенций студентов. В фонды оценочных средств должны входить средства контроля качества обучения различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные

(промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых будут формироваться компетенции данной дисциплины. Итоги входящего контроля предназначены для коррекции учебно-методических материалов, тематики курса, методов организации аудиторной и самостоятельной работы студентов. Формами такого контроля могут являться тесты, диктанты, устные опросы и собеседования и т.д.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать11затруднения в изучении материала, а с другой –

показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: содержания раздела текущего контроля могут являться тесты, контрольные диктанты, коллоквиумы, анализ конкретных профессиональных ситуаций (кейсов), эссе, дискуссии, игры, мониторинг результатов семинарских и практических занятий и др.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. В традиционной системе образования к рубежным формам относят рефераты, зачеты и экзамены, но с учетом новых требований к ним могут быть добавлены комплексное тестирование, Интернет - экзамен, защита проекта, презентация портфолио студента и др.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Панов А.А.	Производственная стратегия агропромышленного предприятия: Учебное пособие предназначено для бакалавров направления «Менеджмент»	Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет, 2016, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=295288
Л1.2	Иванова Е.А., Шлеин В.А.	Управление изменениями: Учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «Торговое дело» и «Менеджмент»	Москва: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет транспорта», 2020, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=415965
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1		Russian journal of management, 2014, №5 (11): (бывш. НИР. Менеджмент)	Москва: Издательский Центр РИО□, 2014, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=150050
Л2.2		Russian journal of management, 2015, № 2: (бывш. НИР. Менеджмент)	Москва: Издательский Центр РИО□, 2015, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=254975
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1		Russian journal of management, 2014, №6 (12): (бывш. НИР. Менеджмент)	Москва: Издательский Центр РИО□, 2014, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=18882

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы	
Э1	Файловый архив для студентов . - Режим доступа: https://studfile.net/
Э2	Журнал Отель . - Режим доступа: https://hotel.report/
Э3	. - Режим доступа:
6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операцинная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.3	Яндекс Браузер Браузер Яндекс Браузер Лицензионное соглашение на использование программ Яндекс Браузер https://yandex.ru/legal/browser_agreement/
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL
6.3.1.5	Kaspersky Endpoint Security Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный (350шт). Договор № ПР-00035750 от 13 декабря 2022г. (ООО Прима АйТи)
6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	ABOUT THE UNIFIED MODELING LANGUAGE SPECIFICATION https://www.omg.org/spec/UML
6.3.2.2	ИСО Международная организация по стандартизации https://www.iso.org/ru/home.html
6.3.2.3	РОССТАНДАРТ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии https://www.gost.ru/portal/gost/
6.3.2.4	Кодекс – Профессиональные справочные системы https://kodeks.ru

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	контроля и промежуточной аттестации.		
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

407	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	40 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
114а	Лаборатория «Компьютерные сети и телекоммуникации». Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Pro 2019 Anaconda3 Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox Oracle Database 11g Express Edition IntelliJ IDEA JetBrains PhpStorm JetBrains WebStorm Adobe Reader DC Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL Klite Mega Codec Pack MS Office Standart 2010 Ramus Educational Micro-Cap Evaluation	16 посадочных мест, рабочее место преподавателя 16 компьютеров GA-870A-USB3/AMD-Phenom(tm)-II-X4-945/ DDR3-1333-4Гб/SSD Flexis 120Gb/WD5000AAKX/Radeon HD-5800/Realtek PCIe GBE 16 мониторов AOC e2243Fw 21,5” 16 комплектов клавиатура+мышь 1 Коммутатор LincSys SR224G 1 Проектор ViewSonic PJD5232 1 Проекционный экран Luma 1 Интерактивная доска WR-84A10 с проектором ViewSonic PS501X 1 Шкаф телекоммуникационный 1 ИБП SMART UPS 2000 3 Коммутатор Cisco Catalist 2960 1 Концентратор AlterPath 16 port 4 Маршрутизатор Cisco-2800 2 Маршрутизатор Cisco-2811 6 Модуль 2-port 2 Панель коммутационная 12 Шнур V.35 Cable Витая пара, Коннектор RJ-45 2 Инструмент для зачистки кабеля UTP 1 Протяжка кабельная, d=3,5 мм 10 м 1 Тестер МЕГЕОН 40060/Шт. 5 Инструмент для обжима витой пары 5 Тестер кабельный 3 Инструмент для заделки кабеля витая пара тип Krone с крючками 3 Р телефон GrandStream GXP1610 2 Комплект для монтажа СКС (патч-панель 1U kat.5e UTP 24 порта-1 шт., инструмент обжимной для RJ-45 1 шт., инструмент для зачистки кабеля 1 шт., инструмент для разделки контактов - 1 шт., LAN тестер 1 шт.) 2 Роутер Wi-Fi роутер Keenetic 1 Сервер GA-870A-USB3/AMD-Phenom(tm)-II-X4-945/

			DDR3-1333-4Гб/SSD Flexis 120Gb/WD5000AAKX/Radeon HD-5800/Realtek PCIe GBE
123а	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор “LG L1718S” 1 шт. Монитор “BENQ CL2240” 1шт. Монитор “SAMSUNG 740m” 1шт. Набор инструментов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110)1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт. Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос “SUPRA 1800W” 1 шт. Шуруповерт “Hitachi ds12dvf3” 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт. Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт
Читальный зал	Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Гб/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667 -2Гб/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
206	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки реализация ком-петентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и инте-рактивных форм проведения занятий (разбор конкретных задач, проведение блиц-опросов, коллоквиумы, исследовательские работы) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формиро-вания и развития профессиональных навыковобучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет не менее 20% аудитор-ных занятий (определяется ФГОС с учетом специфики ООП).

Лекционные занятия дополняются ПЗ и различными формами СРС с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - ана-лиза и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Учебный материал по дисциплине «1С: Бухгалтерия» разделен на логически завершенные части (модули), после изучения, которых предусматривается аттестация в форме письменных тестов, контрольных работ.

Работы оцениваются в баллах, сумма которых дает рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и их творческие возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем. Каждый модуль учебной дисцип-лины включает обязательные виды работ – лекции, ПЗ, различные виды СРС (подготовка рефе-ратов на заданную тему, докладов).

Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – контрольная работа в соответствии с вариантом, реферат и доклад на заданную тему. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Учебный материал по дисциплине «1С: Бухгалтерия» разделен на логически завершенные части (модули), после изучения, которых предусматривается аттестация в форме письменных тестов, контрольных работ.

Работы оцениваются в баллах, сумма которых дает рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и их творческие возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем. Каждый модуль учебной дисцип-лины включает обязательные виды работ – лекции, ПЗ, различные виды СРС (подготовка рефе-ратов на заданную тему, докладов).

Форма текущего контроля знаний – работа студента на практическом занятии. Форма промежуточных аттестаций – контрольная работа в соответствии с вариантом, реферат и доклад на заданную тему. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.