

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.26 Менеджмент в индустрии гостеприимства

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 3, 4

Семестр 5, 6, 7

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	252 / 7	часов/зачетных единиц
Лекции	8	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	8	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	16	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	7	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	200	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	7	семестр
Зачет	6	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

профессор	СиТ	СОГЛАСОВАНО	А.Н. Полухина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)
доцент	СиТ	СОГЛАСОВАНО	В.В. Лежнин
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра сервиса и туризма

(наименование кафедры)			
09.02.2023	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия	<p><b>знания:</b> 1. Знать методы, технологии и принципы командной работы в туристской сфере; 2. Определять методы работы с потребителем услуг в сфере сервиса; 3. Знать основные технологии продажи продукта в сфере сервиса и реализацию его на рынок.</p> <p><b>умения:</b> 1. уметь реализовывать услуги и продукцию в сфере сервиса потребителям путем использования коммуникативных технологий; 2. уметь находить общий язык в сложившихся конфликтных ситуациях в сфере сервиса; 3. уметь выстраивать систему грамотных взаимоотношений в сфере сервиса с потребителем услуг.</p> <p><b>навыки:</b> 1. владеть методами принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях в сфере гостеприимства и сервиса; 2. предлагать способы и варианты решения проблемных ситуаций в сфере сервиса и уметь оценивать полученный результат; 3. владеть методами оценки эффективности и качества выполнения поставленных задач в сфере сервиса.</p>
2. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	<p><b>знания:</b> 1. знать основные принципы работы с потребителем в сфере гостеприимства; 2. знать основные цели и задачи управления подразделениями в сфере сервиса и гостеприимства; 3. знать основные пути реализации продукции в сфере сервиса</p> <p><b>умения:</b> 1. уметь организовывать процесс работы в команде используя основные методы и технологии управленческой деятельности; 2. уметь определять задачи и цели управления структурными подразделениями на предприятии сервиса; 3. уметь выявлять основные проблемы в работе предприятий сферы сервиса и находить пути решения данных проблем.</p> <p><b>навыки:</b> 1. уметь организовывать процесс работы в команде используя основные методы и технологии управленческой деятельности; 2. уметь определять задачи и цели управления структурными подразделениями на предприятии сервиса; 3. уметь выявлять основные проблемы в работе предприятий сферы сервиса и находить пути решения данных проблем.</p>

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Социология (УК-3); практик: Учебная практика.

Ознакомительная практика (ОПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ОПК-2), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-3)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, лекция с элементами мозгового штурма

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Сущность и характерные черты менеджмента в сфере сервиса</b>	<b>36</b>	УК-3
Лекция. Понятие менеджмента, цели и задачи, сущность, история возникновения и распространения. Школы американского менеджмента.	2	
Практическое занятие. Сущность современных подходов в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный; их сущность и основные отличия.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Предоставить конспект по теме: Общие правила телефонного разговора в индустрии гостеприимства. Правила построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» в индустрии гостеприимства.	32	
Иная контактная работа:	0	

### 6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Характеристика функций управления в сфере сервиса</b>	<b>108</b>	ОПК-2, УК-3
Лекция. Планирование и прогнозирование: понятие, виды, последовательность этапов в процессе планирования	4	
Практическое занятие. Семинар. Координация: понятие,	4	

виды связей между звеньями организации.		
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Составить таблицу классификации управленческих решений. 2. Представить себя в роли менеджера и решить ситуации, в которых принятые решения могут не соответствовать понятиям «справедливость» и «этика» в моральных традициях общества, но будут вполне приемлемыми в сфере предпринимательской деятельности. Ответ обосновать.	100	
Иная контактная работа:	0	

### 7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Организация управленческого процесса в сфере сервиса</b>	<b>72</b>	УК-3
Лекция. Планирование и прогнозирование: понятие, виды, последовательность этапов в процессе планирования	2	
Практическое занятие. Делегирование в менеджменте. Правила и принципы делегирования. Типы полномочий, их характеристика.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение курсового проекта/работы 1. Изучить опыт развития классической школы менеджмента. 2. Написать эссе на тему: Подходы к управлению в предприятии сферы услуг 3. Проанализировать управленческие подходы в сфере сервиса города Йошкар-Олы	68	
выполнение курсового проекта/работы	0	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Менеджмент в индустрии гостеприимства" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Менеджмент в индустрии гостеприимства" концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

**Подготовка к занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Менеджмент в индустрии гостеприимства". Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Менеджмент в индустрии гостеприимства", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления

самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Менеджмент в индустрии гостеприимства" к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины "Менеджмент в индустрии гостеприимства". Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Менеджмент в индустрии гостеприимства" является зачет в 6 семестре, дифференциальный зачет по курсовой работе в 7 семестре и экзамен в 7 семестре.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы управления персоналом в сервисно-туристской сфере [Текст] : науч. изд. / А. Н. Полухина ; М-во образования и науки РФ, Федер. агентство по образованию, МарГТУ. Йошкар-Ола, 2004. - 141 с. ISBN 5-8158-0298-0. Экземпляры: всего 64.	64
2.	Полухина, Анна Николаевна. Кадровый менеджмент в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / [А. Н. Полухина] ; Федер. агентство по образованию. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2006. - 207 с. ISBN 5-8158-0502-5. Экземпляры: всего 65.	65
3.	Полухина, Анна Николаевна. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства [Текст] : монография / А. П. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 254 с. ISBN 5-8158-0567-5. Экземпляры: всего 66.	66
4.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы менеджмента организации отрасли социально-культурного сервиса и туризма [Текст] : монография / А. Н. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2008. - 278 с. ISBN 978-5-8158-0613-9. Экземпляры: всего 24.	24
5.	Полухина, Анна Николаевна. Региональный туризм: анализ, теория и практика управления [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2012. - 187 с. ISBN 978-5-8158-0995-6. Экземпляры: всего 29.	29
6.	Полухина, Анна Николаевна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ,	35 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf</a>

	2012. - 219 с. ISBN 978-5-8158-1012-9. Экземпляры: всего 35.	
7.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы развития предпринимательства в сфере туризма в регионах России [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 230 с. ISBN 978-5-8158-1352-6. Экземпляры: всего 11.	11
8.	Полухина, Анна Николаевна. Инновационная модель развития туризма в регионах Приволжского федерального округа [Текст] : (на примере экологического туризма) : монография / А. Н. Полухина, В. В. Лежнин; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1390-8. Экземпляры: всего 8.	8 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf</a>
9.	Полухина, Анна Николаевна. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма [Текст] : (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 274 с. ISBN 978-5-8158-1574-2. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf</a>
10.	Полухина, Анна Николаевна. Разработка стратегии эффективного управления туристско-рекреационными кластерами в условиях региональной модернизации [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. С. Оборин, Е. В. Крысова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 147 с. ISBN 978-5-8158-1621-3. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	333 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
  - умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
  - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Вариант № 0 по дисциплине: " Менеджмент в индустрии гостеприимства"

1. Управление – это:

**1. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;**

2. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;



3. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.

2. Менеджмент – это:

1. процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;

2. особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;

**3. эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.**

3. Кто является родоначальником классической школы менеджмента:

1. Ч. Бебидж;

2. М. Вебер;

**3. Ф. Тейлор.**

4. Первый учебник по управлению был написан английским предпринимателем М. Вебером в:

1. 1850;

2. 1790;

**3. 1832;**

5. Кто автор этих слов: «Управление – это искусство знать точно, что предстоит сделать и как это сделать самым дешевым и наилучшим способом»?

1. Ч. Бебидж;

2. М. Вебер;

**3. Ф. Тейлор.**

6. Какие бывают виды разделения труда менеджеров?

1. функциональное;

**2. горизонтальное;**

**3. вертикальное;**

-прямое.

7. Сколько существует иерархических уровней менеджмента?

1. 5;

**2. 3;**

3. 9.

8. Кто относится к среднему уровню менеджеров?

1. заместители;

**2. руководители подразделений;**

3. руководители групп.

9. Функции менеджмента бывают:

**1. общие, индивидуальные;**

2. групповые, специфические;

3. конкретные, расширенные;

4. правильного ответа нет.

10. По форме планирование бывает:

1. тактическое;
2. конкретное;
- 3. перспективное.**

### Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету. 6 семестр:

1. Менеджер сферы сервиса и его функции.
2. Формы организации бизнеса сферы сервис в торговле.
3. Миссия и цели торговой организации.
4. Контроль как функция управления в сфере сервиса торгового предприятия.
5. Мотивация трудовой деятельности в торговом предприятии.
6. Человек и карьера в торговом бизнесе.
7. Организационная культура в системе торгового бизнеса.
8. Оплата труда работников торговых предприятий.

Вопросы к экзамену. 7 семестр:

1. Управление персоналом в торговом предприятии.
2. Управление как социальная технология в сфере сервиса
3. Социальная ответственность менеджера торгового предприятия.
4. Роль традиций и инноваций в формировании культуры управления в сфере сервиса.
5. Современные тенденции формирования корпоративной (организационной) культуры в торговых предприятиях.
6. Эффективный руководитель: психологический портрет.
7. Психологическая характеристика стилей управления.
8. Психологический климат в коллективе: управленческие аспекты.
9. Организационные конфликты: социально-психологический анализ.
10. Переговорный процесс в разрешении конфликтов.
11. Психология деловых переговоров.
12. Социально-психологические аспекты деловых переговоров.