

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 26.07.2023 13:49:42  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ad0110a181a99

Приложение 3  
к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль) Менеджмент на предприятиях  
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.13 ГОСТИНИЧНЫЙ И РЕСТОРАННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

**Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль) программы: Менеджмент на предприятиях  
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма**

**Уровень высшего образования: Бакалавриат**

**Год начала подготовки 2024**

**Краснодар – 2023 г.**

Составитель:

к.э.н., доцент кафедры корпоративного и государственного управления  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова И.В. Балашова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры корпоративного и  
государственного управления

протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>4</b>
Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы.....	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	5
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>6</b>
<b>III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> <b>.....</b>	<b>12</b>
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	12
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	12
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ.....	12
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ.....	13
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	13
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
<b>IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>14</b>
<b>V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>14</b>
<b>VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....</b>	<b>15</b>
АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## Цель и задачи освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» является формирование компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления предприятиями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса и привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

Задачи учебной дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» заключаются в:

- формировании умений в области применения и развития методов управления предприятиями ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
- формировании навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений организации контроля исполнения персоналом принятых решений на предприятиях гостиничного комплекса и предприятиях питания.

## Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Гостиничный и ресторанный менеджмент» относится к вариативной части учебного плана.

## Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения	
	<i>очная</i>	<i>очно-заочная</i>
Объем дисциплины в зачетных единицах	<b>6 ЗЕТ</b>	
Объем дисциплины в акад. часах	<b>216</b>	
Промежуточная аттестация: форма	<i>Экзамен, курсовой проект</i>	<i>Экзамен, курсовой проект</i>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:</b>	66	50
1. Контактная работа на проведение занятий лекционного и семинарского типов, всего часов, в том числе:	60	44
• лекции	24	18
• практические занятия	36	26
• лабораторные занятия	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК) (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	1	1
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катг)	1	1
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2
5. Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)	2	2

<b>Самостоятельная работа (СР), всего:</b>	<i>150</i>	<i>166</i>
в том числе:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк) (заполняется при наличии экзамена по дисциплине)</li> </ul>	<i>32</i>	<i>32</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>самостоятельная работа в семестре (СРС)</li> </ul>	<i>100</i>	<i>116</i>
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	<i>18</i>	<i>18</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>изучение ЭОР</li> </ul>	-	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>изучение онлайн-курса или его части</li> </ul>	-	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>выполнение индивидуального проекта</li> </ul>	-	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>и другие виды, в т.ч. подготовка эссе</li> </ul>	<i>100</i>	<i>116</i>

## Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

<b>Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)</b>	<b>Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)</b>	<b>Результаты обучения (знания, умения)</b>
<b>ПК-2 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>	ПК-2.1 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений	ПК-2.1. 3-1. Знает принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания ПК-2.1. У-1. Умеет владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания
<b>ПК-3 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>	ПК-3.1 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений	ПК-3.1. 3-1. Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ПК-3.1. У-1. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем

**II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций**  
**для обучающихся очной формы обучения**

Таблица 3.1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы					Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)	
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Катгэк, Катг						Всего
Семестр 6												
1.	<p><b>Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента</b>  Гостиничный и ресторанный менеджмент: сущность, цели и задачи  Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления.  Концепция ресторанного и гостиничного продукта: сущность, уровни, составляющие элементы.  Сущность, классификация и особенности гостиничных услуг.</p>	4	4	-	-	14	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	-

2.	<p><b>Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа</b></p> <p>Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Методы исследования среды предпринимательской деятельности (SNW-анализ, PEST-анализ и SWOT-анализ).</p>	4	4	-	-	14	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	-	К.	Э.
3.	<p><b>Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами</b></p> <p>Понятие форм управления предприятием РГБ. Система управления предприятием РГБ на условиях франчайзинга. Управление гостиничными цепями. Контрактное управление.</p>	4	4	-	-	14	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	К.	Э.
4.	<p><b>Тема 4. Управление основными службами гостиницы</b></p> <p>Состав, виды и организационная структура основных служб гостиничного комплекса. Служба бронирования. Служба приема и размещения. Служба обслуживания. Служба эксплуатации номерного фонда</p>	2	6	-	-	14	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	-	Т.	Э.

5.	<b>Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе</b> Методика разработки концепции ресторана. Состав и виды основных служб ресторана. Особенности организации питания в гостиничном комплексе. Понятие и значение кейтеринга для гостиничного бизнеса	2	6	-	-	14	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	Э.
6.	<b>Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса</b> Понятие персонала организации. Анализ кадрового потенциала. Понятие, типы и подобласти кадровой политики. Процесс приема персонала на работу	4	6	-	-	14	24	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	Э.
7.	<b>Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента</b> Общее понятие эффективности управления. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей. Управление доходностью предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Управление рисками.	2	6	-	-	16	24	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	Э.
	<i>Индивидуальные консультации (ИК)</i>	-	-	-	-	-/1	1					
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	-/1	1					
	<i>Консультация перед экзаменом (КЭ)</i>	-	-	-	-	-/2	2					

	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)</i>	-	-	-	-	-/2	2					
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)</i>	-	-	-	-	32/-	32					
	<i>Самостоятельная работа на курсовую работу</i>	-	-	-	-	18/-	18					
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	-	-	<b>150/6</b>	<b>216</b>					

**Этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций  
для обучающихся очно-заочной формы обучения**

Таблица 3.2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы					Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	Задания для творческого рейтинга (по теме(-ам)/разделу или по всему курсу в целом)
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа/ КЭ, Каттэк, Катт					
Семестр 6											

1.	<p><b>Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента</b>  Гостиничный и ресторанный менеджмент: сущность, цели и задачи  Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления.  Концепция ресторанного и гостиничного продукта: сущность, уровни, составляющие элементы.  Сущность, классификация и особенности гостиничных услуг.</p>	4	4	-	-	14	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	-
2.	<p><b>Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа</b>  Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.  Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса.  Методы исследования среды предпринимательской деятельности (SNW-анализ, PEST-анализ и SWOT-анализ).</p>	2	4	-	-	16	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	-	К.	Э.
3.	<p><b>Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами</b>  Понятие форм управления предприятием РГБ.  Система управления предприятием РГБ на условиях франчайзинга.  Управление гостиничными цепями.  Контрактное управление.</p>	2	4	-	-	16	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	К.	Э.

4.	<p><b>Тема 4. Управление основными службами гостиницы</b></p> <p>Состав, виды и организационная структура основных служб гостиничного комплекса. Служба бронирования. Служба приема и размещения. Служба обслуживания. Служба эксплуатации номерного фонда</p>	2	4	-	-	16	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	-	Т.	Э.
5.	<p><b>Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе</b></p> <p>Методика разработки концепции ресторана. Состав и виды основных служб ресторана. Особенности организации питания в гостиничном комплексе. Понятие и значение кейтеринга для гостиничного бизнеса</p>	2	4	-	-	16	22	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	Э.
6.	<p><b>Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса</b></p> <p>Понятие персонала организации. Анализ кадрового потенциала. Понятие, типы и подобласти кадровой политики. Процесс приема персонала на работу</p>	2	4	-	-	18	24	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	Э.
7.	<p><b>Тема 7. Оценка эффективности ресторанно-гостиничного менеджмента</b></p> <p>Общее понятие эффективности управления. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей. Управление доходностью предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса. Управление рисками.</p>	2	2	-	-	20	24	ПК-2.1. ПК-3.1	ПК-2.1. 3-1. ПК-2.1. У-1. ПК-3.1. 3-1. ПК-3.1. У-1.	Гр.д.	-	Э.

	<i>Индивидуальные консультации (ИК)</i>	-	-	-	-	-/1	1					
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	-/1	1					
	<i>Консультация перед экзаменом (КЭ)</i>	-	-	-	-	-/2	2					
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)</i>	-	-	-	-	-/2	2					
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)</i>	-	-	-	-	32/-	32					
	<i>Самостоятельная работа на курсовую работу</i>	-	-	-	-	18/-	18					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	-	-	<b>166/6</b>	<b>216</b>					

**Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:**

*Групповая дискуссия (Гр.д.)*

**Формы текущего контроля:**

*Тест (Т.)*

*Кейс (К.)*

**Формы заданий для творческого рейтинга:**

*Эссе (Э.)*

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

##### Основная литература

1. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 352с. - Электронно-библиотечная система "znanium.com": <https://znanium.com/read?id=233790>
2. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 236с. - Электронно-библиотечная система "znanium.com": <https://znanium.com/read?id=139721>

##### Дополнительная литература:

1. Менеджмент. Книга шестая. Управление человеческим потенциалом в социально-экономических системах : избр. статьи / С.Д. Резник. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 357 с. — (Научная мысль). — [www.dx.doi.org/10.12737/monography\\_59fae100e1d779.37669358](http://www.dx.doi.org/10.12737/monography_59fae100e1d779.37669358). - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=329254>
2. Менеджмент: основные термины и понятия: Словарь / Кисляков Г.В., Кислякова Н.А. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 176 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=102274>

##### Нормативные правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ). [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая, вторая, третья и четвертая. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой 21.12.2001. Одобрен Советом Федерации 26.12.2001. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)

##### ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Гарант» <http://garant.ru>
3. Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>

##### ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. ЭБС «Лань» Книжная коллекция «Инженерно-технические науки» <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС ВООК.ru <http://www.book.ru>

##### ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

1. [www.dis.ru/manag](http://www.dis.ru/manag) – журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
2. <https://rjm.spbu.ru/> - журнал «Российский журнал менеджмента»
3. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) – журнал «Управление персоналом»
4. <https://www.gd.ru/> - журнал «Генеральный директор»
5. <http://www.zhuk.net/index.php> - журнал «Управление компанией»

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. <http://www.uisrussia.msu.ru/> - университетская информационная система РОССИЯ
2. <http://cyberleninka.ru/> - научная электронная библиотека «КиберЛенинка»
3. <http://www.eup.ru> - научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях». Библиотека экономической и управленческой литературы
4. <http://www.economicus.ru> – образовательно-справочный сайт по экономике
5. <http://www.cfin.ru> - Библиотека управления
6. <https://eios.reakf.ru/> - Компьютерная поддержка учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

## **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Операционная система Windows 10  
Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,  
Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,  
PeaZip,  
Adobe Acrobat Reader DC

## **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Гостиничный и ресторанный менеджмент» обеспечена:

для проведения занятий лекционного типа:

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения занятий семинарского типа (*практические занятия*):

- учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

для самостоятельной работы, в том числе для курсового проектирования:

- помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

## **IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Методические рекомендации по составлению и оформлению междисциплинарного проекта.
- Положение о курсовых работах (проектах) в ФГБОУ ВО "РЭУ им. Г.В. Плеханова".
- Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.

- Методические указания по подготовке и оформлению эссе.

## **V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в процессе освоения дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Таблица 4

<b>Виды работ</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	40
<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний обучающихся «преподаватель кафедры, непосредственно ведущий занятия со студенческой группой, обязан проинформировать группу о распределении рейтинговых баллов по всем видам работ на первом занятии учебного модуля (семестра), количестве модулей по учебной дисциплине, сроках и формах контроля их освоения, форме промежуточной аттестации, снижении баллов за несвоевременное выполнение выданных заданий. Обучающиеся в течение учебного модуля (семестра) получают информацию о текущем количестве набранных по дисциплине баллов через личный кабинет студента».

## **VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением об оценочных материалах в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

### ***Тематика курсовых работ/проектов***

Согласно учебному плану, по дисциплине «Гостиничный и ресторанный менеджмент» предусмотрен курсовой проект.

## Примерный перечень тем курсовых проектов

1. Аутсорсинг в менеджменте предприятия РГБ
2. Управление конфликтами и стрессами на предприятии ресторано-гостиничного бизнеса
3. Аутстаффинг как современная кадровая технология предприятия ресторано-гостиничного бизнеса
4. Совершенствование методов управления доходностью предприятия РГБ
5. Совершенствование технологии набора и отбора персонала предприятия РГБ
6. Управление мотивацией персонала на предприятии ресторано-гостиничного бизнеса
7. Совершенствование стиля управления персоналом предприятия
8. Управление командопостроением (team-building) на предприятии РГБ
9. Методы управления персоналом и их использование на предприятии РГБ
10. Проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии на современном этапе
11. Повышение эффективности управления предприятием ресторано-гостиничного бизнеса
12. Оценка эффективности менеджмента персонала предприятия РГБ
13. Современные технологии менеджмента в деятельности предприятия ресторано-гостиничного бизнеса
14. Развитие франчайзинга в ресторанном бизнесе
15. Совершенствование управления процессами обслуживания в ресторанном бизнесе
16. Процесс принятия управленческих решений в системе гостиничного и ресторанного менеджмента
17. Управление изменениями на предприятии РГБ
18. Гостиничный продукт как комплекс услуг и фактор конкурентоспособности предприятия РГБ
19. Современное состояние ресторанного бизнеса в России
20. Оптимизация организационной структуры управления предприятием ресторано-гостиничного бизнеса
21. Российская практика применения франчайзинга в индустрии гостеприимства
22. Управление изменениями на предприятии РГБ
23. Совершенствование организации обслуживания в гостиничном комплексе
24. Стратегическое планирование в системе гостиничного и ресторанного менеджмента
25. Внешняя среда предпринимательской деятельности предприятия ресторано-гостиничного бизнеса и методы ее анализа
26. Повышение эффективности управления персоналом предприятия РГБ
27. Внутренняя среда предприятия ресторано-гостиничного бизнеса и методы повышения эффективности ее функционирования
28. Проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии на современном этапе
29. Разработка кадровой политики предприятия ресторано-гостиничного бизнеса
30. Экономические методы управления предприятием РГБ
31. Организация процессов контроля на предприятии ресторано-гостиничного бизнеса
32. Система методов управления предприятием ресторано-гостиничного бизнеса

### ***Перечень вопросов к экзамену:***

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент предприятия РГБ»
2. Цели, задачи, функции ресторано-гостиничного менеджмента
3. Функции ресторано-гостиничного менеджмента
4. Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления
5. Международная классификация средств размещения
6. Классификация ВТО
7. Особенности классификации гостиниц в России
8. Концепция ресторанного и гостиничного продукта

9. Жизненный цикл гостиничного продукта
10. Особенности гостиничных услуг
11. Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие и элементы
12. Методы исследования внутренней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса (SNW-анализ)
13. Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие, факторы
14. Исследование внешней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса методами PEST-анализа и SWOT-анализа
15. Виды форм управления гостиницами в зависимости от топ-менеджмента
16. Управление во франчайзинговых системах
17. Понятие и преимущества франчайзинга
18. Особенности франчайзинга в России
19. Управление гостиничными цепями
20. Контрактное управление
21. Организационные структуры управления предприятиями РГБ
22. Управление основными службами гостиницы
23. Управление службой бронирования
24. Методы и типы бронирования
25. Управление службой приема и размещения
26. Управление службой обслуживания
27. Управление службой эксплуатации номерного фонда
28. Служба дополнительных услуг: виды и основные функции
29. Служба маркетинга и продаж. Основные назначения службы: маркетинговая деятельность, анализ конъюнктуры рынка и т.д.
30. Инженерно-техническая служба. Основные подразделения технической службы: текущего, капитального ремонта помещений, поддержания работы различных систем, банно-прачечный комбинат, садовое хозяйство
31. Организация и особенности деятельности службы безопасности
32. Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия
33. Медицинская служба: задачи и функции
34. Управление рестораном: организационная структура управления, функциональные обязанности
35. Разработка концепции ресторана
36. Состав и виды основных служб ресторана
37. Организация питания в гостиничном комплексе
38. Понятие и виды кейтеринга
39. Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса
40. Повышение культуры обслуживания на предприятии РГБ
41. Персонал предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса как объект управления
42. Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
43. Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторанно-гостиничного бизнеса
44. Понятие рисков ресторанно-гостиничного предприятия. Виды рисков
45. Управление рисками на предприятии РГБ
46. Понятие и показатели эффективности гостиничного и ресторанного менеджмента
47. Понятие и виды зон доходности предприятия РГБ
48. Центры затрат ресторанно-гостиничного комплекса. Методы снижения расходов
49. Повышение доходности предприятия РГБ.
50. Организация и особенности деятельности службы безопасности
51. Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия

52. Медицинская служба: задачи и функции
53. Управление рестораном: организационная структура управления, функциональные обязанности
54. Разработка концепции ресторана
55. Состав и виды основных служб ресторана
56. Организация питания в гостиничном комплексе
57. Понятие и виды кейтеринга
58. Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса
59. Повышение культуры обслуживания на предприятии РГБ
60. Персонал предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса как объект управления
61. Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
62. Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторанно-гостиничного бизнеса
63. Понятие рисков ресторанно-гостиничного предприятия. Виды рисков
64. Управление рисками на предприятии РГБ
65. Понятие и показатели эффективности гостиничного и ресторанного менеджмента
66. Понятие и виды зон доходности предприятия РГБ
67. Центры затрат ресторанно-гостиничного комплекса. Методы снижения расходов
68. Повышение доходности предприятия РГБ.
69. Особенности классификации гостиниц в России
70. Концепция ресторанного и гостиничного продукта
71. Жизненный цикл гостиничного продукта
72. Особенности гостиничных услуг

### ***Типовые тестовые задания к экзамену:***

#### *1. Задание*

Менеджмент - это:

- а) искусство управления
- б) наука управления
- в) вид практической деятельности
- г) все выше перечисленное

#### *2. Задание*

Согласно классификации ВТО гостиница – это:

а) коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров;

б) сложный хозяйственный и имущественный комплекс (здание или часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для производства и предоставления услуг (гостиничного продукта);

в) система, в соответствии с которой потребитель пользуется собственностью ограниченно во времени (за единицу времени принимается одна неделя);

г) родовой продукт, включающий базовые умения и ресурсы, необходимые для участия в рыночном процессе.

#### *3. Задание*

Гостиничные предприятия классифицируют по следующим критериям:

(укажите не менее двух вариантов ответа)

- а) по вместимости номерного фонда
- б) по соответствию объекта правилам, нормам, стандартам и ТУ
- в) по целевому рынку
- г) по этажности зданий

#### *4. Задание*

Внешняя среда организации подразделяется на виды:

- а) прямого и косвенного воздействия
- б) объективную и субъективную
- в) открытую и закрытую
- г) сложную и простую

### ***Примеры тем групповых дискуссий:***

1. Миссия и философия предприятия РГБ на современном этапе.
2. Основные черты управления в современных преуспевающих американских компаниях.
3. Европейский менеджмент: германская модель менеджмента, шведская модель менеджмента.
4. Особенности японской системы управления.
5. Азиатская модель менеджмента
6. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
7. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Особенности классификации гостиниц в России.
10. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России и в мире.

### ***11. Типовые тестовые задания:***

#### *12. 1. Задание*

13. Менеджмент - это:
- 14. а) искусство управления
  - 15. б) наука управления
  - 16. в) вид практической деятельности
  - 17. г) все выше перечисленное

#### *18. 2. Задание*

19. Согласно классификации ВТО гостиница – это:
- 20. а) коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров;
  - 21. б) сложный хозяйственный и имущественный комплекс (здание или часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для производства и предоставления услуг (гостиничного продукта);
  - 22. в) система, в соответствии с которой потребитель пользуется собственностью ограниченно во времени (за единицу времени принимается одна неделя);
  - 23. г) родовой продукт, включающий базовые умения и ресурсы, необходимые для участия в рыночном процессе.

#### *24. 3. Задание*

25. Гостиничные предприятия классифицируют по следующим критериям:
- 26. (укажите не менее двух вариантов ответа)
  - 27. а) по вместимости номерного фонда
  - 28. б) по соответствию объекта правилам, нормам, стандартам и ТУ
  - 29. в) по целевому рынку
  - 30. г) по этажности зданий

31. 4. Задание

32. Внешняя среда организации подразделяется на виды:

33. а) прямого и косвенного воздействия

34. б) объективную и субъективную

35. в) открытую и закрытую

36. г) сложную и простую

**Тематика эссе:**

1. Обеспечение безопасности гостиничного комплекса
2. Анализ факторов маркетинговой среды предприятий гостеприимства
3. Перспективы развития международного гостиничного бизнеса на основе франчайзинга
4. Основные формы развития гостиничного бизнеса за рубежом (формирование гостиничных цепей)
5. Основные требования, предъявляемые к архитектуре и дизайну гостиничного предприятия
6. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве
7. Место малого бизнеса на рынке гостиничных услуг
8. Мини-отели как перспективное направление индустрии гостеприимства
9. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе
10. Развитие гостиничного бизнеса в рамках развития городской инфраструктуры

**Типовая структура экзаменационного билета**

<i>Наименование оценочного материала</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Тест	10

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания**

Таблица 5

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> Владеть методикой создания системы	<b>Продвинутый</b>

				контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	
70 – 84 балла в	«хорошо»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>	<b>Повышенный</b>
50 – 69 балла в	«удовлетворительно»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> Владеть методикой создания системы</p>	<b>Базовый</b>

				контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	
менее 50 балло в	«неудовлетворительн о»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.1 ПК-3.1	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>	<b>Компетенции не сформированы</b>

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»**  
**Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.13 ГОСТИНИЧНЫЙ И РЕСТОРАННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Направление подготовки **38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность (профиль) программы  
**«МЕНЕДЖМЕНТ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО-  
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ТУРИЗМА»**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Краснодар – 2023 г.

## 1. Цель и задачи дисциплины:

Целью учебной дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» является формирование компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления предприятиями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса и привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

Задачи учебной дисциплины «Гостиничный и ресторанный менеджмент» заключаются в:

- формировании умений в области применения и развития методов управления предприятиями ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
- формировании навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений организации контроля исполнения персоналом принятых решений на предприятиях гостиничного комплекса и предприятиях питания.

## 2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	Тема 1. Основы гостиничного и ресторанного менеджмента
2.	Тема 2. Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа
3.	Тема 3. Формы управления гостиницами и ресторанами
4.	Тема 4. Управление основными службами гостиницы
5.	Тема 5. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе
6.	Тема 6. Менеджмент персонала предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса
7.	Тема 7. Оценка эффективности ресторанно- гостиничного менеджмента
<b>Трудоемкость дисциплины составляет 6 з.е. / 216 часов</b>	

**Форма контроля – курсовой проект, экзамен**

### Составитель:

Доцент кафедры корпоративного и государственного управления  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, к.э.н. И.В. Балашова