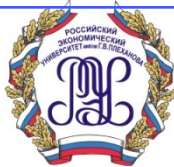



Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 25.07.2023 12:02:09  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

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



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

УТВЕРЖДЕНО  
протоколом заседания Совета  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова  
от 28.05.2019 № 11  
Председатель  Г.Л. Авагян



Кафедра экономики и управления

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
для студентов приема 2020 г.**

**Б1.В.ДВ.03.02.05 МЕНЕДЖМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
ГОСТИНИЧНЫХ И ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях  
ресторанно-гостиничного бизнеса»**

**Уровень высшего образования Бакалавриат  
Программа подготовки прикладной бакалавриат**

Краснодар  
2019

**Рецензенты:**

1. Дубинина М.А., к.э.н., доцент кафедры торговли и общественного питания Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова
2. Шевченко О.П., к.э.н., доцент кафедры менеджмента ФГБОУ ВО КубГАУ им. И.Т. Трубилина

**Аннотация рабочей программы дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий»:**

**Цель изучения дисциплины** – формирование у студентов компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления взаимодействием гостиничных и туристских предприятий, а также привитие практических навыков, необходимые для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

**Задачи дисциплины** – усвоение студентами теоретических знаний и выработка практических навыков взаимодействия гостиничных и туристских предприятий; развитие способности самостоятельного мышления и критического отношения к сформировавшимся стереотипам в области управления взаимодействием гостиничных и туристских предприятий.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

**Составитель:**

  
(подпись)

Т.П. Хохлова, к.э.н., доцент кафедры экономики и управления

Рабочая программа рекомендована к утверждению кафедрой экономики и управления  
Протокол от « 28 » марта 2019 г. № 9

Заведующий кафедрой, к.э.н., доцент  И.В. Балашова

(Подпись)

Протокол заседания Учебно-методического совета от « 18 » апреля 2019 г. № 6

СОГЛАСОВАНО



Е.А. Резникова, директор ООО «Гостиница»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>4</b>
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>7</b>
<b>III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....</b>	<b>9</b>
<b>IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>9</b>
<b>V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>15</b>
<b>VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ .....</b>	<b>18</b>
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>25</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ .....</b>	<b>26</b>
<b>Лист регистрации изменений .....</b>	<b>32</b>

### Приложения:

1. Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами
2. Образец экзаменационного билета

# **I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

## **1.1 Цель дисциплины**

Целью учебной дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» является: формирование у студентов компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления взаимодействием гостиничных и туристских предприятий, а также привитие практических навыков, необходимые для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

## **1.2 Учебные задачи дисциплины**

Задачами дисциплины являются:

1. Усвоение студентами теоретических знаний и выработка практических навыков управления взаимодействием гостиничных и туристских предприятий.
2. Формирование системного представления о процессе взаимодействия гостиничных и туристских предприятий как определенном виде деятельности;
3. Развитие способности самостоятельного мышления и критического отношения к сформировавшимся стереотипам в области управления взаимодействием гостиничных и туристских предприятий;
4. Формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления предприятиями гостиничного бизнеса в практической деятельности бакалавра менеджмента.

## **1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» относится к вариативной части учебного плана и является дисциплиной по выбору студентов.

Дисциплина изучается в 8 семестре. Дисциплина основывается на знаниях следующих дисциплин: «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент», «Производственный и операционный менеджмент», «Бизнес-планирование на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» и др.

Для успешного освоения дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» студент должен:

1. Знать теоретико-методологические основы управления гостиницами, принципы и формы взаимодействия гостиничных и туристских предприятий
2. Уметь разрабатывать алгоритмы технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
3. Владеть навыками эффективной коммуникации, методами менеджмента; способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность, руководить персоналом.

Изучение дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как: «Управление конкурентоспособностью предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса», «Обоснование и эффективность управленческих решений на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса», «Международный менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» и др.

## 1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Распределение часов дисциплины представлено в таблице.

Таблица 1.1

Показатель объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	4		
Объем дисциплины в часах	144		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	30,35	20,35	38,35
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	28	18	36
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	8 (4)	14
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	14 (10)	10 (4)	22
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-	-
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2	2
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэк)	0,35	0,35	0,35
Самостоятельная работа (СР). всего:	113,65	123,65	105,65
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРС)	80	117	72
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	33,65	6,65	33,65

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

## 1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции: ПК-7; ПК-10.

**ПК-7** - владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

В результате освоения компетенции **ПК-7** студент должен:

**1. Знать:** методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий.

**2. Уметь:** координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий

**3. Владеть:** навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий

**ПК- 10** - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

В результате освоения компетенции **ПК-10** студент должен:

**1. Знать:** виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий

**2. Уметь:** применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий

**3. Владеть:** навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий

### **1.6 Формы контроля**

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим семинарские и практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине в виде следующих работ: подготовка рефератов, эссе, собеседования, расчетные задания (задачи), тестирование, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода.

Промежуточная аттестация в 8 семестре – **экзамен**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Методы принятия управленческих решений» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

### **1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 2.1

Таблица 2.1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
<b><i>Семестр 8 Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</i></b>			
<b>Тема 1</b> Особенности функционирования гостиничного комплекса	Предмет и задачи курса. Понятие и признаки гостиницы. Международная классификация средств размещения. Критерии классификации средств размещения. Классификация ВТО. Особенности классификации гостиниц в России. Характеристика основных групп гостиниц. Сегменты туристского рынка посетителей гостиницы. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России и в мире.	ПК-7 ПК-10	Диагностическое тестирование, лекции, практические занятия, работа с литературой, реферат
<b>Тема 2.</b> Гостиничный продукт как комплекс услуг	Понятие гостиничного продукта. Особенности гостиничной услуги: процесс производства услуги не совпадает с процессом ее потребления; ограниченная возможность хранения; срочный характер гостиничных услуг; неосвязаемость услуг; широкое участие персонала в технологическом цикле; изменчивость спроса, однако предсказуемость и прогнозируемость; зависимость гостиничных услуг от целей путешествия; взаимозависимость; влияние на продажу услуги маркетинговых решений; отсутствие незавершенности производства	ПК-7  ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, обсуждение эссе, реферат
<b><i>Семестр 8 Раздел 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</i></b>			
<b>Тема 3.</b> Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	Миссия и цели организации. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ. Основные факторы внешней среды функционирования фирмы. Основные факторы макросреды функционирования фирмы. Анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ). Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ). Позиционирование гостиничного продукта. Выбор типа стратегии, которая будет осуществляться на предприятии.	ПК-7  ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, обсуждение эссе, реферат
<b>Тема 4.</b> Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	Субъект и объект туризма. Виды предприятий в туризме. Особенности оказания туристских услуг. Деятельность туроператоров, турагентов, контрагентов. Мероприятия по продвижению туристской услуги потребителю. Факторы, влияющие на туризм. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, реферат
<b><i>Семестр 8 Раздел 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</i></b>			
<b>Тема 5.</b> Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	Принципы взаимодействия гостиницы и турагентства. Основные документы, определяющие взаимоотношения турфирм с гостиничными организациями: Соглашение о квоте мест с гарантией заполнения 30 - 80%. Соглашение о квоте мест без гарантии заполнения. Соглашение о текущем бронировании. Сотрудничество	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, анализ деловых ситуаций на

	на основе договоров трех видов: агентские, комиссионные и корпоративные. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц. Классификация гостиниц в РФ Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 года № 35 и т.д. Правила составления деловых писем и договоров.		основе кейс-метода,
<b>Тема 6.</b> Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	Рисковые и безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Приоритетное бронирование. Повышенная комиссия. Работа по разовым заявкам. Аренда отеля. Комитмент-условия. Элотмент-условия. Безотзывное бронирование. Групповой тариф, гибкие системы скидок. Расчет разницы между ценой «rack rates» и групповыми тарифами. Применение сезонных тарифов, льготных тарифов. Авансовый платеж за размещение. Направление турфирмой туристов в гостиницу по предварительной письменной заявке. Ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств. Финансовая ответственность турфирм за отказ своего клиента от оплаты счетов за услуги, предоставленные гостиницей.	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода,
<b>Тема 7.</b> Организация переговорного процесса с представителями турфирм	Особенности ведения переговоров с представителями турфирм. Этапы ведения переговоров. Значение предварительной подготовки к ведению переговоров. Алгоритм ведения переговорного процесса. Девять правил психологического подхода к ведению переговоров.	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, деловая игра, реферат



### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» используются следующие образовательные технологии:

#### 1. Стандартные методы обучения:

лекции;

практические (семинарские) занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;

консультации преподавателей;

подготовка рефератов;

самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим (семинарским) занятиям, выполнение письменных и устных заданий, работа с литературой;

тестирование.

#### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

интерактивные лекции;

анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода;

обсуждение подготовленных студентами эссе;

деловая игра.

### IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1 Рекомендуемая литература

##### Основная литература (О):

1. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А.Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 352 с. <https://znanium.com/read?id=354022>

2. Зайцева Н. А Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/ Н. А. Зайцева 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 366 с. <https://znanium.com/read?id=337847>

3. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме: учебник / под ред. проф. Е.И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 152 с. <https://znanium.com/read?id=356185>

##### Нормативно-правовые документы (НПД):

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/)

4. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

5. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 18.07.2019) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/9dd2ba1a1d236d5fe6f33a0d5dc47f3b8625c786/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/9dd2ba1a1d236d5fe6f33a0d5dc47f3b8625c786/)

6. Приказ Министерства культуры РФ «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 11.07.2014 № 1215  
<http://docs.cntd.ru/document/420209944>

#### **Дополнительная литература (Д):**

1. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л.В. Баумгартен. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 236 с.  
<https://znanium.com/read?id=333408>
2. Багдасарян, В. Э. История туризма: учеб. пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 190 с.  
<https://znanium.com/read?id=357579>
3. Большаник, П. В. Менеджмент в туристских организациях: учеб. пособие / П.В. Большаник. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 193 с.  
<https://znanium.com/read?id=340860>
4. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 247 с.  
<https://znanium.com/read?id=346885>
5. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 316 с.:  
<https://znanium.com/read?id=354620>
6. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с  
<https://znanium.com/read?id=356089>
7. Овчаров, А. О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы: монография / А.О. Овчаров. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 280 с. <https://znanium.com/read?id=327969>
8. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма: учебник / С.А. Степанова, А.В. Крыга. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 346 с.  
<https://znanium.com/read?id=355563>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в приложении 1.

#### **4.2 Перечень информационно-справочных систем**

1. Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)
2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)

#### **4.3 Перечень электронно-образовательных ресурсов**

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

#### **4.4 Перечень профессиональных баз данных**

1. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
2. Библиографическая и реферативная база данных Scopus <https://www.elsevier.com/solutions/scopus>

#### **4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <https://eios.reakf.ru/>

#### **4.6 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

#### **4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» представлено в «Методическом пособии по организации самостоятельной работы и подготовке к практическим (семинарским) занятиям с использованием инновационных методов обучения» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса».

Задания по организации самостоятельной работы студента приведены ниже.

### **РАЗДЕЛ 1 ПРЕДПРИЯТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СУБЪЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЦ И ТУРФИРМ**

#### **Тема 1 Особенности функционирования гостиничного комплекса**

**Литература: О – 1,2; НПД – 1,2,3.**

**Вопросы для самопроверки:**

1. Дайте определение понятию «гостиница».
2. Проведите классификацию отелей по различным критериям.
3. Охарактеризуйте основные организационно-правовые формы управления гостиницей.
4. Назовите и охарактеризуйте оценочные критерии, определяющие качество организационной структуры управления гостиницей.
5. Охарактеризуйте сегменты туристского рынка посетителей гостиницы.

**Тематика рефератов, докладов, эссе:**

1. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в Краснодарском крае (по выбору).
3. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в Краснодарском крае (по выбору).
4. Особенности развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
5. Международные гостиничные цепи.
6. Сравнение гостиничной базы Краснодара и городов Европы.

#### **Тема 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг**

**Литература: О – 1,2; НПД – 1,2; Д –5.**

**Вопросы для самопроверки:**

1. Дайте определение понятию гостиничный продукт.
2. Назовите уровни гостиничного продукта.
3. Опишите на примере конкретного гостиничного предприятия «ожидаемый продукт».
4. Дайте определение понятию «гостиничная услуга».
5. Перечислите виды услуг.
6. Охарактеризуйте особенности гостиничной услуги.

**Тематика рефератов, докладов, эссе:**

1. Менеджмент претензий клиентов гостиницы.
2. Подготовка персонала к обслуживанию, личная презентация обслуживающего персонала отеля.

3. Факторы, формирующие репутацию турфирмы
4. Тенденции развития гостиничного бизнеса в Краснодарском крае.

## **РАЗДЕЛ 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТУРФИРМ И ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

### **Тема 3. Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства**

**Литература:** О – 1,2; НПД – 1,2,3; Д – 4,5.

**Вопросы для самопроверки:**

1. Дайте определения понятиям «миссия» и «цели» предприятия РГБ.
2. Охарактеризуйте содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ.
3. Назовите основные факторы внешней микросреды функционирования фирмы
4. Перечислите основные факторы макросреды функционирования фирмы
5. Назовите основные этапы стратегического планирования в отеле.
6. Поясните методику анализа внешней среды организации (SWOT-анализ, PEST-анализ)
7. Поясните методику анализа внутренней среды предприятия РГБ, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ, SNW-анализ)

**Тематика рефератов:**

1. Миссии международных гостиничных цепей.
2. Анализ внешней среды организации.
3. Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон
4. Формирование сайта гостиничного комплекса
5. Выбор типа стратегии, которая будет осуществляться предприятием гостиничной индустрии.

**Индивидуальное задание**

1. Проведите анализ внутренней среды конкретной гостиницы Краснодарского края, ее сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ).
2. Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретной турфирмы Краснодара.
3. Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретной гостиницы Краснодарского края

### **Тема 4. Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг**

**Литература:** О – 1,2,3; НПД – 1,2,3; Д – 2,7,8.

**Вопросы для самопроверки:**

1. Охарактеризуйте субъект и объект туризма
2. Перечислите виды предприятий в туризме
3. Охарактеризуйте особенности оказания туристских услуг.
4. Охарактеризуйте производственный процесс в сфере туризма.
5. Охарактеризуйте мероприятия по продвижению туристской услуги потребителю.
6. Перечислите факторы, влияющие на туризм.

**Тематика рефератов, докладов, эссе:**

1. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ.
2. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии
3. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства
4. Позиционирование гостиничного продукта

**Индивидуальное задание:**

1. Разработайте маркетинговую стратегию для конкретной гостиницы Краснодарского края

## **РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ТУРИСТИЧЕСКИХ ФИРМ**

### **Тема 5. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами**

**Литература:** О – 1,2,3; НПД – 1,2,3; Д – 1,3.

#### **Вопросы для самопроверки:**

1. Охарактеризуйте принципы взаимодействия гостиницы и турагенства
2. Перечислите основные документы, определяющие взаимоотношения турфирм с гостиничными организациями
3. Поясните практику работы с турфирмами по письмам без заключения договора
4. Охарактеризуйте виды договоров между туристскими фирмами и гостиницами
5. Перечислите нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц.
6. Перечислите виды и состав документов.
7. Поясните правила составления документов

#### **Тематика рефератов**

1. Контракты по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
2. Контракты на предоставление услуг группам туристов.
3. Условия оплаты услуг по гостиничным контрактам.

#### **Индивидуальное задание:**

Составьте, используя нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц и предприятий туристской индустрии, договор о сотрудничестве турфирмы и гостиничного комплекса.

### **Тема 6. Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии**

**Литература:** О – 1,2,3; НПД – 1,2; Д – 1,3,4.

#### **Вопросы для самопроверки:**

1. Охарактеризуйте рискованные формы работы гостиничных предприятий с туроператорами
2. Охарактеризуйте безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами
3. Перечислите ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств.
4. Перечислите в каких случаях предусматривается предоставление льготных условий обслуживания турфирмам
5. Поясните механизм предоставления льготных условий обслуживания турфирмам, зарекомендовавшим себя добросовестными партнерами, обеспечивающими большой поток клиентов и своевременно выполняющими финансовые обязательства.

#### **Тематика рефератов**

1. Гостиничные контракты: виды, правила.
2. Овербукинг как одна из форм бронирования гостиничного номера
3. Предварительная оплата, выплаты владельцу гостиницы.
4. Выплаты турагенту, аннуляции, общие взаимные обязательства.
5. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц Краснодарского края.

#### **Индивидуальное задание:**

4. Составьте договор между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием на безотзывное бронирование
5. Составьте договор между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием, используя групповой тариф, гибкие системы скидок.

### **Тема 7. Организация переговорного процесса с представителями турфирм**

**Литература:** О – 1,2,3; НПД – 2,3; Д – 1,2.

### **Вопросы для самопроверки:**

1. Охарактеризуйте особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
2. Охарактеризуйте этапы ведения переговоров.
3. Значение предварительной подготовки к ведению переговоров.
4. Алгоритм ведения переговорного процесса.

### **Тематика рефератов, докладов, эссе:**

1. Позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах: распознавание и нейтрализация.
4. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
5. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.

### **Индивидуальное задание:**

1. Проанализируйте представленную ситуацию и выполните задание. Попробуйте установить эмоциональный контакт с определенной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления. Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в бизнесе». Выступить предлагается перед:

а) уставшими студентами в конце занятий;

б) сотрудниками гостиничного комплекса, успехи которого в бизнесе оставляют желать лучшего.

2. Разработайте алгоритм ведения переговорного процесса при заключении договора между турфирмой и конкретным гостиничным предприятием Краснодарского края

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения: в форме электронного документа; в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха и нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## **4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)**

Для реализации дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

## **V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Тематический план изучения дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» по формам обучения представляет содержание дисциплины,

структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, самостоятельной работы и формы контроля.

Тематический план изучения дисциплины для студентов очной формы обучения представлен в таблице 5.1.

Таблица 5.1

Наименование разделов и тем	Контактные часы								Самостоятельная работа *, час	Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Часы в электронной форме обучения			
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего	В т. ч. интерактивные формы обучения/часы		лекции	практические занятия		
лекции					практические занятия					
<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b>										
<b>Тема 1</b> Особенности функционирования гостиничного комплекса	2	2	-	4	И.л. 2	Т. К. Э.Р. 2			8	тест, устн. опрос, кейс, эссе/реферат
<b>Тема 2.</b> Гостиничный продукт как комплекс услуг	2	2	-	4	И.л. 1	Э. Р. К. 2			12	устн. опрос, кейс, эссе/реферат
<b>Раздел 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b>										
<b>Тема 3.</b> Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	2	2	-	4	И.л. 1	И.З. Э. Р.			12	устн. опрос, инд. задание, эссе/реферат
<b>Тема 4.</b> Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	2	2	-	4		К. И.З. Э.Р. 2			12	устный опрос, кейс, инд. задание, эссе/реферат
<b>Раздел 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b>										
<b>Тема 5.</b> Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	2	2	-	4		И.З. Э. Р. 2			12	устн. опрос, инд. задание, эссе/реферат
<b>Тема 6.</b> Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	2	2		4		И.З. Э.Р.			12	устн. опрос, инд. задание, эссе/реферат
<b>Тема 7.</b> Организация переговорного процесса с представителями турфирм	2	2		4		И.З. Э. Р. Д.и. 2			12	устн. опрос, инд. задание, кейс, эссе/реферат деловая игра
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>28</b>	<b>4</b>	<b>10</b>			<b>80</b>	<b>экзамен</b>
<b>Экзамен</b>							<b>2</b>	<b>0,35</b>		<b>33,65</b>
<b>Всего по</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>28</b>	<b>4</b>	<b>10</b>			<b>80</b>	<b>144</b>

дисциплине										
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Тематический план изучения дисциплины для студентов очно-заочной формы обучения представлен в таблице 5.2.

Таблица 5.2

Наименование разделов и тем	Контактные часы								Самостоятельная работа *, час	Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы					Часы в электронной форме обучения				
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего	В т. ч. интерактивные формы обучения/часы		лекции	практические занятия		
лекции					практические занятия					
<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b>										
<b>Тема 1</b> Особенности функционирования гостиничного комплекса	2	2	-	4					8	тест, устн. опрос, кейс, эссе/реферат
<b>Тема 2.</b> Гостиничный продукт как комплекс услуг	2	2	-	4					10	устн. опрос, кейс, эссе/реферат
<b>Раздел 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b>										
<b>Тема 3.</b> Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	2	4	-	6					12	устн. опрос, инд. задание, эссе/реферат
<b>Тема 4.</b> Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	2	2	-	4					10	устный опрос, кейс, инд. задание, эссе/реферат
<b>Раздел 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b>										
<b>Тема 5.</b> Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	2	4	-	6					10	устн. опрос, инд. задание, эссе/реферат
<b>Тема 6.</b> Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	2	4		6					10	устн. опрос, инд. задание, эссе/реферат
<b>Тема 7.</b> Организация переговорного процесса с представителями турфирм	2	4		6					12	устн. опрос, инд. задание, кейс, эссе/реферат деловая игра
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>22</b>		<b>36</b>					<b>72</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Экзамен</b>				-	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>		<b>33,65</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>14</b>	<b>22</b>		<b>36</b>			<b>2</b>	<b>0,35</b>	<b>72</b>	<b>144</b>



Тематический план изучения дисциплины для студентов заочной формы обучения представлен в таблице 5.3.

Таблица 5.3

Наименование разделов и тем	Контактные часы								Самостоятельная работа*, час	Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы					Часы в электронной форме обучения				
	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего	В т. ч. интерактивные формы обучения/часы		лекции	практические занятия		
лекции					практические занятия					
<b>Раздел 1 Предприятия индустрии гостеприимства как субъекты менеджмента взаимодействия гостиниц и турфирм</b>										
<b>Тема 1</b> Особенности функционирования гостиничного комплекса	-	-	-	-					8	тест, реферат
<b>Тема 2.</b> Гостиничный продукт как комплекс услуг	2	2	-	4	И.л./2	Э. Р. 2	1		8	устн. опрос, эссе, реферат
<b>Раздел 2. Разработка программы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии</b>										
<b>Тема 3.</b> Маркетинговая среда предприятия индустрии гостеприимства	2	2	-	4	И.л./2	Э. Р.	1		8	устн. опрос, эссе, реферат
<b>Тема 4.</b> Маркетинговое исследование туристического предприятия – партнера по взаимодействию на рынке услуг	-	2	-	2		Э. Р. 2			8	устный опрос, кейс, эссе, реферат
<b>Раздел 3. Управление взаимодействием гостиничных предприятий и туристических фирм</b>										
<b>Тема 5.</b> Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами	2	2	-	4		К. Э. Р. 2			8	устн. опрос, кейс, эссе/реферат
<b>Тема 6.</b> Механизмы взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии	2	-		2		Э. Р.			8	эссе/реферат
<b>Тема 7.</b> Организация переговорного процесса с представителями турфирм	-	2		2		Д.и./2			8	устн. опрос, реферат деловая игра
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>10</b>		<b>18</b>	<b>4</b>	<b>8</b>			<b>117</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Экзамен</b>							<b>2</b>	<b>0,35</b>		<b>6,65</b>
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>8</b>	<b>10</b>		<b>18</b>	<b>4</b>	<b>8</b>			<b>117</b>	<b>144</b>

\*Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» определены в «Методическом пособии по организации самостоятельной работы и подготовке к практическим (семинарским) занятиям с использованием инновационных методов обучения» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса».

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5.4  
Таблица 5.4

Сокращение	Вид работы
ИЗ.	Индивидуальные задания
Э.Р.	Подготовка эссе/рефератов
Т.	Тестовое задание
И. л	Интерактивная лекция
К.	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода
Д.и.	Деловая игра

## VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности включают нижеследующее.

1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин:

1. Согласно положениям школы «поведенческих наук», решающее влияние на рост производительности труда оказывают факторы:

- а) материальные
- б) психологические
- в) технические
- г) производственные

2. Процесс побуждения к деятельности посредством внешнего воздействия на поведение работника – это \_\_\_\_\_

3. Не относится к материальным приемам стимулирования:

- а) участие в опционах
- б) единовременные поощрения
- в) профессиональное развитие
- г) компенсация транспортных расходов

4. Доктрина «человеческих отношений» характеризуется следующими признаками (укажите не менее двух вариантов ответа):

- а) эффективная система взаимосвязей между работниками и руководством
- б) наличие в организации продуктивных неформальных связей и групп
- в) четкое функциональное разделение труда и соблюдение стандартных правил

г) организация участия персонала в принятии решений и управлении организацией

## **2 Тематика курсовых работ**

Курсовая работа по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» учебным планом не предусмотрена.

## **3. Вопросы к экзамену**

1. Сущность и содержание, цели и задачи менеджмента
2. Роль и значение менеджмента в рыночной экономике
3. Характеристика категорий менеджмента: законы, закономерности, принципы управления и др.
4. Характеристика категорий менеджмента: объект и субъект управления, система управления, связи, отношения и др.
5. Характеристика категорий менеджмента: структура управления, цель, средства, результат, эффективность управления и др.
6. Понятие и признаки гостиницы.
7. Международная классификация средств размещения.
8. Критерии классификации средств размещения.
9. Классификация ВТО.
10. Особенности классификации гостиниц в России.
11. Характеристика основных групп гостиниц.
12. Сегменты туристского рынка посетителей гостиницы.
13. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России.
14. Анализ состояния индустрии гостеприимства в мире.
15. Понятие, уровни гостиничного продукта.
16. Виды гостиничных услуг.
17. Особенности гостиничной услуги.
18. Разработка стратегии управления гостиничным предприятием.
19. Миссия и цели гостиничного предприятия .
20. Функционирование систем управления
21. Внешняя среда предприятий
22. Анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ).
23. Внутренняя среда предприятий
24. Анализ внутренней среды предприятия, его сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ).
25. Позиционирование гостиничного продукта.
26. Особенности оказания туристских услуг.
27. Деятельность туроператоров, турагентов, контрагентов.
28. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии.
29. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства.
30. Практика работы с турфирмами по письмам без заключения договора.
31. Принципы взаимодействия гостиницы и турагентства.
32. Рисковые и безрисковые формы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
33. Форма работы гостиницы с туроператором: приоритетное бронирование.
34. Форма работы гостиницы с туроператором: повышенная комиссия.
35. Форма работы гостиницы с туроператором: работа по разовым заявкам.
36. Форма работы гостиницы с туроператором: аренда отеля.
37. Комитмент-условия: сущность и содержание.
38. Элотмент-условия: сущность и содержание.
39. Форма работы гостиницы с туроператором: безотзывное бронирование.
40. Формы работы гостиницы с туроператором: групповой тариф, гибкие системы скидок.
41. Ответственность сторон за соблюдение договорных обязательств.
42. Правила ведение переговоров с представителями турфирм.

43. Психологические аспекты переговорного процесса.
44. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц.
45. Понятие и виды деловых писем.
46. Требования к содержанию и оформлению деловых писем.
47. Виды и состав документов, определяющих взаимоотношения гостиницы и турагентства.
48. Правила составления договоров.
49. Содержание и классификация структур управления
50. Характеристика иерархических структур управления
51. Характеристика органических структур управления
52. Перспективные формы организации
53. Сущность и общая характеристика функций менеджмента
54. Сущность и классификация методов управления
55. Сущность и виды коммуникаций на предприятиях
56. Управление коммуникациями. Коммуникационный процесс
57. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления
58. Общение как форма коммуникаций на предприятиях
59. Факторы качества управленческих решений
60. Методы разработки, принятия и оптимизации управленческих решений
61. Система управления персоналом организации
62. Характеристика групповых процессов в организации
63. Команды и командообразование в организации
64. Способы управления конфликтами: структурные, межличностные, др.
65. Характеристика, факторы и динамика стрессов
66. Управление стрессами
67. Сущность, динамика и значение изменений и нововведений
68. Сопроотивления изменениям и их преодоление
69. Сущность, структура и значение корпоративной культуры
70. Формирование и управление корпоративной культурой. Имидж, репутация, социальная ответственность и этика
71. Сущность и составляющие эффективности менеджмента взаимодействия гостиничных и туристских предприятий
72. Проблемы и пути повышения эффективности взаимодействия гостиничных и туристских предприятий

### **Практические задания к экзамену (задачи)**

1. Среднесписочная численность работающих в сети кофеен «Альянс» составляет 30 человек. Среднемесячная заработная плата – 13000 руб. Определите годовой и месячный фонд оплаты труда.
2. В кафе «Лагуна» с годовым объемом продаж 96 млн. руб. и площадью 120 м<sup>2</sup> среднесписочная численность работников составила 20 человек. Определите производительность труда работников (в среднем в год, в месяц).
3. Бригада работников комбината питания «ТРК» в составе 5 человек за смену продолжительностью 8 час. выполнила фасовочные работы на сумму 160 тыс. руб. Рассчитайте среднюю производительность труда работника бригады за смену, за час работы.
4. В кафе «КоFF» оплата труда кондитера при повременной оплате составляет 12000 руб. при норме выпуска кондитерских изделий 500 ед. в месяц. Определите заработок кондитера, работающего на прямой сдельной оплате труда при фактической выработке 600 ед. Как изменится его заработок при увеличении выработки на 150 ед.?
5. Посредник реализует кулинарную продукцию фирмы на условиях комиссионной оплаты в размере 2% объема продаж. Определите его заработок за месяц при продаже на сумму 1300 тыс. руб. Как изменится размер оплаты труда при увеличении продаж на сумму 300 тыс. руб.?
6. Работник для совершения крупной покупки нуждается в денежных средствах в сумме 120 тыс. руб. Его труд оплачивается работодателем на условиях комиссионного вознаграждения в размере 2,5% от сумм заключенных сделок на продажу. На какую сумму работник должен

заключить сделок? Сколько времени ему понадобится, если в среднем в месяц он заключает сделок на 1200 тыс. руб.?

7. Сеть закусочных здорового питания «Д'Иван» внедряет на рынок новую продукцию. В первый месяц объем продаж составил 17200 руб., во второй месяц – 25800 руб., в третий – 43000 руб. Определите темп роста продаж за каждый месяц. Рассчитайте среднемесячный темп роста продаж.

8. Компания «РеалКом», реализующая компьютерную технику для предприятий массового питания, увеличила объем продаж с 6 тыс. ед. до 9 тыс. ед. Прибыль от продажи единицы техники составляет 1300 руб. Определите размер прибыли предприятия от продаж, в т.ч. дополнительно полученной прибыли.

9. Объем денежной выручки пиццерии «Май» составил за год 2825 тыс. руб. Установите размер прибыли от продаж при условии, что ее доля в денежной выручке предприятия в среднем составляет 12%.

10. В результате внедрения бонусных программ денежная выручка компании возросла на 13,5%. Рассчитайте, как изменится прибыль от продаж при условии, что по опыту работы компании рост денежной выручки на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.

11. Вследствие усилившейся конкуренции прибыль от продаж ресторана «Весна» снизилась на 3,5%. Определите изменение денежной выручки, если при сложившемся соотношении 1% снижения прибыли от продаж соотносится с уменьшением денежной выручки в среднем на 4%.

12. Вследствие ошибок в системе стимулирования производительность труда работников пекарни «Мега-С» снизилась с 5902 тыс. руб. на 12%. Установите сложившуюся производительность труда работников.

13. После внедрения нового технологического оборудования производительность труда работников кафе «Комфорт» увеличилась на 15%. Укажите, как изменится прибыль от продаж, если по опыту работы предприятия рост производительности труда на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.

14. Руководство предприятия быстрого питания объявило, что для реализации стратегических целей необходимо обеспечить получение прибыли от продаж в размере не менее 950 тыс. руб. Рассчитайте, какой для этого должна быть денежная выручка, если на 1 руб. выручки приходится в среднем 0,22 руб. прибыли от продаж.

15. Необоснованная кадровая политика руководства организации привела к снижению прибыльности (эффективности труда) персонала на 147 тыс. руб. или на 9%. Найдите исходное значение прибыльности персонала.

16. За счет расширения зоны обслуживания денежная выручка фитнес-бара «24 часа» возросла и составила 27015 тыс. руб. Определите размер фонда оплаты труда персонала, если по опыту работы предприятия его доля по отношению к денежной выручке в среднем составляет 6%.

17. В ООО «Восток» на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,17 руб. расходов на оплату труда. Определите размер оплаты труда работников при объеме денежной выручки 3196 тыс. руб.

18. В компании «Визит» в результате проведенных мероприятий фонд оплаты труда работников увеличился на 8%. Укажите, как изменился объем денежной выручки, исходя из того, что увеличение оплаты труда на 1% обеспечивается ростом денежной выручки в среднем на 1,8%.

19. Опыт работы ИП «Блинница» показывает, что при росте денежной выручки на 1% оплата труда работников увеличивается в среднем на 0,6%. Как должна увеличиться денежная выручка, чтобы оплата труда работников возросла на 2%?

20. В результате введения соревнования между работниками столовой «Вилка-Ложка» объем продаж фирмы увеличился и составил 3709 тыс. руб. Определите размер оплаты труда работников, при условии, что на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,14 руб. расходов на оплату труда.

21. Анализ показателей деятельности фирмы «Пирог» показал, что на 1 руб. расходов на оплату труда персонала приходится в среднем 12 руб. денежной выручки. Определите объем денежной выручки при среднемесячной сумме расходов на оплату труда 89 тыс. руб.
22. В ОАО «Спутник» в результате стимулирующих мероприятий производительность труда персонала увеличилась на 14%. Рассчитайте, как изменится оплата труда, если по сложившемуся соотношению рост производительности труда на 1% сопровождается увеличением оплаты труда в среднем на 0,7%.
23. В компании «Аква» в результате введения стимулирующих выплат фонд оплаты труда увеличился на 7%. Укажите, как изменилась производительность труда работников, если по опыту работы предприятия увеличение оплаты труда на 1% сопровождается увеличением производительности труда на 1,6%.
24. В кофейне «Гранд» с численностью 19 чел. производительность труда снизилась на 16430 руб. Установите потери денежной выручки для организации. Рассчитайте, при каком размере производительности труда объем денежной выручки может составить 3785 тыс. руб.
25. В ресторанно-гостиничном комплексе «Альянс» было проведено обучение в виде тренинга продаж для 5 сотрудников стоимостью 5200 руб. за каждого участника. В итоге выручка от продаж возросла на 42 тыс. руб. Укажите размер дополнительно полученной прибыли от продаж.
26. В ООО «Маяк» рентабельность продаж составляет 6,2% при размере прибыли от продаж 501 тыс. руб. Укажите объем денежной выручки предприятия. Рассчитайте, насколько следует увеличить прибыль от продаж, чтобы рентабельность составила 7,0%?
27. В сети быстрого питания «Парус» при объеме денежной выручки 5463 тыс. руб. рентабельность продаж снизилась на 1,2%. Определите размер снижения прибыли от продаж. Укажите, какой должна быть прибыль от продаж, чтобы рентабельность увеличилась до 6,5%?
28. В фирме «Сириус» численностью 29 чел. прибыльность персонала снизилась на 8970 руб. Установите потери прибыли от продаж. Рассчитайте, насколько следует увеличить прибыльность персонала, чтобы компенсировать потери и получить дополнительную прибыль в размере 120 тыс. руб.?
29. В кафе «КоFF» оплата труда кондитера при повременной оплате составляет 12000 руб. при норме выпуска кондитерских изделий 500 ед. в месяц. Определите заработок кондитера, работающего на прямой сдельной оплате труда при фактической выработке 600 ед. Как изменится его заработок при увеличении выработки на 150 ед.?
30. Посредник реализует продукцию фирмы на условиях комиссионной оплаты в размере 2% объема продаж. Определите его заработок за месяц при продаже на сумму 1300 тыс. руб. Как изменится размер оплаты труда при увеличении продаж на сумму 300 тыс. руб.?
31. Сеть закусочных здорового питания «Д'Иван» внедряет на рынок новую продукцию. В первый месяц объем продаж составил 17200 руб., во второй месяц – 25800 руб., в третий – 43000 руб. Определите темп роста продаж за каждый месяц. Рассчитайте среднемесячный темп роста продаж.
32. Объем денежной выручки пиццерии «Май» составил за год 2825 тыс. руб. Установите размер прибыли от продаж при условии, что ее доля в денежной выручке предприятия в среднем составляет 12%.
33. Вследствие усилившейся конкуренции прибыль от продаж ресторана «Весна» снизилась на 3,5%. Определите изменение денежной выручки, если при сложившемся соотношении 1% снижения прибыли от продаж соотносится с уменьшением денежной выручки в среднем на 4%.
34. После внедрения нового технологического оборудования производительность труда работников кафе «Комфорт» увеличилась на 15%. Укажите, как изменится прибыль от продаж, если по опыту работы предприятия рост производительности труда на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.
35. За счет расширения зоны обслуживания денежная выручка бара «24 часа» возросла и составила 27015 тыс. руб. Определите размер фонда оплаты труда персонала, если по опыту работы предприятия его доля по отношению к денежной выручке в среднем составляет 6%.

36. В ООО «Восток» на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,17 руб. расходов на оплату труда. Определите размер оплаты труда работников при объеме денежной выручки 3196 тыс. руб.

Пример оформления экзаменационного билета по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» представлен в Приложении 2.

#### 4 Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

##### Тесты:

1. Согласно SWOT-анализа к внешним благоприятным возможностям предприятия РГБ следует отнести:

- а) успешная реклама, компетентный персонал, возможность привлечения дополнительных ресурсов
- б) появление новых технологий, наличие ценовых конкурентных преимуществ, четко сформулированная стратегия
- в) рост доходов населения, снижение налоговых выплат, ослабление позиций конкурентов
- г) ослабление конкуренции, расширение доли рынка, компетентный персонал

2. Высокая динамика развития бизнеса, привлечение значительных объемов инвестиций, высокий уровень риска характерны для стратегии:

- а) ограниченного роста
- б) развития продукта
- в) роста
- г) оптимизации

3. Установление целей ниже уровня, достигнутого в предыдущем периоде, характерно для стратегии:

- а) приспособления
- б) сочетания
- в) сокращения
- г) ограниченного роста

4. \_\_\_\_\_ - обязательства туроператора и средства размещения, согласно которым средство размещения передает туроператору право на реализацию квоты на период действия договора; при этом туроператор оплачивает полную стоимость квоты независимо от фактического количества размещенных туристов, а объект размещения обязуется предоставить полный комплекс оговоренных в договоре услуг без права остановки продажи.

5. В международной практике обычно устанавливаются комиссионные проценты турагентам в размере:

- а) 5-10%
- б) 20-30%
- в) 1-3%
- г) 50%

##### Расчетное задание:

Руководством мини-отеля «Лагуна» с целью привлечения клиентов было принято решение об открытии тренажерного зала. Это увеличило затраты предприятия с 39600 тыс. руб. до 47520 тыс. руб. При этом объемы продаж возросли с 47708 тыс. руб. на 21%. Определите, как изменилась прибыль от продаж в результате проведенных мероприятий.

Расчеты внесите в таблицу.

Показатели	До мероприятий	После мероприятий	Отклонения	
			+; -	%
1. Объем продаж, тыс. руб.	47708			21
2. Совокупные затраты, тыс. руб.	39600	47520		
3. Прибыль от продаж, тыс. руб.				
4. Рентабельность продаж, %				

Выявите изменение рентабельности продаж данного предприятия. Сделайте выводы об эффективности принятого организационно-управленческого решения.

### Рефераты:

1. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в Краснодарском крае (по выбору).
3. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в Краснодарском крае (по выбору).
4. Международные гостиничные цепи.
5. Сущность, содержание и формы маркетинговых исследований на предприятии РГБ.
6. Логическая схема разработки маркетинговой программы в системе взаимодействия турфирм и гостиничной индустрии
7. Анализ мирового опыта взаимодействия турфирм и сферы гостеприимства
8. Позиционирование гостиничного продукта.

## 5 Типовые задания к интерактивным занятиям

### Примеры Кейс-задач

Соотнесите основные типы туроператоров:

Тип туроператора	Разновидности
1. Туроператоры массового рынка	А. а) туроператоры, предлагающие пакеты для определенной клиентуры — молодежи, пенсионеров, ученых, семейные туры, бизнесменов и пр.; б) туроператоры, предлагающие «пакетные» туры на определенные направления, например, в Англию, Францию, Венгрию, Швейцарию, Австрию; в) туроператоры, предлагающие проживание в определенных местах, например в домах отдыха; г) туроператоры, перевозящие своих клиентов на определенном виде транспорта, например, на корабле, поезде, самолете; д) туроператоры, предлагающие специфические туры, например, сафари в Кении, горный туризм, альпинизм.
2. Туроператоры, специализирующиеся на определенном направлении	Б. Создают пакеты и продают их в разные страны, особенно в те, из которых приезжает много туристов. Одни туроператоры этого типа организуют для зарубежных туроператоров разные услуги и выступают как принимающая сторона. Другие специализируются исключительно на встрече и перевозке туристов в отели, а также предлагают услуги эскорта. Некоторые предлагают целый ряд услуг: переговоры с компаниями, имеющими автобусы и отели, переговоры и организацию образовательных туров, организацию питания и развлечений.
3. Туроператоры внутреннего рынка.	В. Наиболее известный тип операторов. Они продают турпакеты на хорошо известные курорты. Перевозка клиентов осуществляется регулярными или чартерными рейсами.
4. Туроператоры внешнего рынка	Г. Они продают турпакеты внутри страны проживания. Это означает, что туры размещаются внутри страны.

На основании данных таблицы проанализируйте содержание деятельности различных типов туроператоров.

**Задание 2.** Представитель турфирмы ведет переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику.



Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. Чтобы найти основу для взаимопонимания следует представителю турфирмы следует обратить внимание на какие следующие детали:

- а) старайтесь пожать руку Вашему деловому партнеру при каждом удобном случае
- б) если вы не согласны, будьте прямолинейны и открыто выскажите свою критику
- в) начинайте деловые дискуссии только через 20 минут после начала переговоров
- г) проявите особое уважение к их лидеру или к одному из присутствующих, кому за 50 лет?

## VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» представлена в таблице 7.1

Таблица 7.1

Вид учебных занятий, работ	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, формулировки, обобщения, выводы. Отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание опорным понятиям, выделяемым преподавателем.
Практические (семинарские) занятия	Проработка рабочей программы, с концентрацией внимания на целях, задачах, структуре и содержании дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение индивидуальных, расчетно-графических заданий, решение задач, тестовых заданий.
Работа с литературой (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам. Выполнение индивидуальных заданий.
Тесты	Изучение основной и дополнительной литературы, включая учебные, учебно-методические, справочные издания. Конспектирование основных положений, терминов, сведений, необходимых для подготовки к тестированию.
Кейс-задачи	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода. Изложение

	собственных суждений по конкретной ситуации. Анализ и сопоставление различных путей решения проблемы. Аргументация собственной точки зрения по проблеме, привлечение примеров, личного опыта.
Реферат	Изучение требований к содержанию, структуре и оформлению реферата. Поиск литературы и составление библиографии, использование не менее 7 учебных, учебно-методических и научных работ. Структурирование информации, систематизация и изложение мнений различных авторов и собственных суждений по выбранному вопросу. Анализ и сопоставление основных аспектов проблемы.
Эссе	Сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу. Включение самостоятельного творческого мышления и изложение собственных умозаключений. Выделение причинно-следственных взаимосвязей, привлечение примеров, аргументация выводов. Представление нового авторского видения поставленной проблемы.

### **VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом (таблица 8.1).

Таблица 8.1

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	40
Итого	100

#### **Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре**

##### **Расчет баллов по результатам текущего контроля**

Расчет баллов по результатам текущего контроля представлен в таблице 8.2.

Таблица 8.2

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Тема 1-7	Устный опрос	4
	Тема 1-7	Реферат	4
	Тема 2, 3, 7	Эссе	4
	Тема 3-7	Индивидуальное задание	2
	Тема 1, 2, 4, 7	Кейс-задача	4
	Тема 7	Деловая игра	2
Всего			<b>20</b>

#### **Критерии оценки заданий к практическим (семинарским) занятиям**

##### **Устный опрос – 1 балл:**

**1 балл** - выставляется студенту, если он глубоко и полно раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует творческое мышление;

**0,7 балла** - выставляется студенту, если он раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует навыки самостоятельного изучения и систематизации литературных источников, но допускает отдельные погрешности;

**0,5 балла** - выставляется студенту, если он в целом раскрывает суть проблемы, но отдельные вопросы излагает поверхностно;

**0,3 балла** - выставляется студенту, если при ответе на вопросы преподавателя он затрагивает суть проблемы, но содержание поверхностное, слабо структурированное, нарушена логика изложения;

**0 баллов** - выставляется студенту, если он не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость, содержание устного ответа студента не отражает усвоение материала по заданной теме.

#### **Реферат – 2 балла:**

**2 балла** - выставляется студенту, если реферат глубоко и полно раскрывает основные положения рассматриваемой темы, отражает изучение и систематизацию теоретических и практических материалов, демонстрирует самостоятельное мышление и усвоение заданной темы;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если реферат раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует навыки самостоятельного изучения и систематизации источников, но имеет отдельные погрешности;

**1 балл** - выставляется студенту, если реферат в целом отражает суть проблемы, но содержание недостаточно самостоятельное, нарушена логика изложения, либо отдельные вопросы изложены поверхностно;

**0 баллов** - выставляется студенту, если реферат не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, содержание не самостоятельное, не отражает усвоение материала по заданной теме.

#### **Эссе – 2 балла:**

**2 балла** - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, содержание логичное, структурированное, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

**1 балл** - выставляется студенту, если эссе в целом отражает суть проблемы, но содержание слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное;

**0 баллов** - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

#### **Тесты – 2 балла:**

**2 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;

**1 балл** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;

**0 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

#### **Индивидуальное задание – 1 балл:**

**1 балл** - выставляется студенту при условии правильного решения задачи (85 - 100%);

**0,75 балла** - выставляется студенту при условии правильной методики решения задачи, но незначительных (арифметических, др.) погрешностях (70 - 84%);

**0,5 балла** - выставляется студенту, если задача решена не полностью (выполнены не все действия - 50 – 69%);

**0 баллов** - выставляется студенту, если задача не решена, либо допущены серьезные ошибки (менее 50%).

### Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

#### Кейс-задача – 1 балл:

**1 балл** - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

**0,7 балла** - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

**0,5 балла** - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

**0 баллов** - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

### Критерии оценки творческого рейтинга

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде таблицы 8.4

Таблица 8.4

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Разработка презентации по темам 1-7 дисциплины (по выбору)	10
Подготовка доклада для участия в конференции	10
Итого	20

### Критерии оценки промежуточной аттестации

**Экзамен** по результатам изучения дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» в 8 семестре проводится в устной форме и соответствует 40 баллам. **Экзамен** проводится по экзаменационным билетам, включающим два теоретических вопроса и одно практическое задание (задачу), и соответствует 40 баллам. Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям:

- правильный ответ на первый вопрос – 14 баллов;
- правильный ответ на второй вопрос - 14 баллов;
- правильное решение задачи – 12 баллов.

В случае частично правильного ответа на вопрос или решения задачи, студенту начисляется определенное преподавателем количество баллов.

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

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

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-7	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> методический инструментарий реализации

			<p>управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
		ПК-10	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-7	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
		ПК-10	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b></p>

			<p>применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b></p> <p>навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b></p> <p>методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b></p> <p>координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b></p> <p>навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
		ПК-10	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b></p> <p>виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b></p> <p>применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b></p> <p>навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b></p> <p>методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b></p> <p>координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>

			<p><b>Не владеет на базовом уровне:</b>  навыками координации деятельности исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>
		ПК-10	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b>  виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b>  применять управленческие решения, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b>  навыками применения управленческих решений, основ и принципов построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей в целях взаимодействия гостиничных и туристских предприятий</p>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа дисциплины с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 7 от 27.02.2020 г.

Заведующий кафедрой

 И.В. Балашова

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол № 7 от 19.03.2020 г.

Председатель



Т.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова протокол № 11 от 26.03.2020 г.

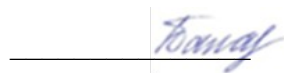
Председатель



А.В. Петровская

2. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры корпоративного и государственного управления, протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

Заведующий кафедрой



И.В. Балашова

Согласовано на заседании МС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 23.03.2023 № 5

Председатель



Э.Г. Баладыга

Утверждено Советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 27.04.2023 № 13

Председатель



А.В. Петровская



**Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**  
**Карта обеспеченности дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий»**  
**учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами»**

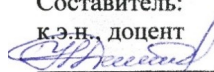
Кафедра экономики и управления  
ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»  
Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС		Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или (столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
			Количество печатных экземпляров (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС			
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Основная литература</b>							
1	Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А.Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков.	М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 20120 - 352 с. <a href="https://znanium.com/read?id=354022">https://znanium.com/read?id=354022</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Зайцева Н. А Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/ Н. А. Зайцева 3-е изд., доп.	М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 366 с <a href="https://znanium.com/read?id=337847">https://znanium.com/read?id=337847</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме: учебник/ под ред. проф. Е.И. Богданова	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 152 с. <a href="https://znanium.com/read?id=356185">https://znanium.com/read?id=356185</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				3			1
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии: учебник	Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 236 с. <a href="https://znanium.com/read?id=333408">https://znanium.com/read?id=333408</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Багдасарян, В. Э. История туризма: учеб. пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов	Москва: ИНФРА-М, 2020. - 190 с. <a href="https://znanium.com/read?id=357579">https://znanium.com/read?id=357579</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1

3	Большаник, П. В. Менеджмент в туристских организациях: учеб. пособие	Москва: ИНФРА-М, 2019. - 193 с. <a href="https://znanium.com/read?id=340860">https://znanium.com/read?id=340860</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой	Москва: ИНФРА-М, 2020. - 247 с. <a href="https://znanium.com/read?id=346885">https://znanium.com/read?id=346885</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Дурович А. П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 316 с.: <a href="https://znanium.com/read?id=354620">https://znanium.com/read?id=354620</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
6	Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева	Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с <a href="https://znanium.com/read?id=356089">https://znanium.com/read?id=356089</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
7	Овчаров, А. О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы: монография / А.О. Овчаров	Москва: ИНФРА-М, 2018. - 280 с. <a href="https://znanium.com/read?id=327969">https://znanium.com/read?id=327969</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
8	Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма: учебник / С.А. Степанова, А.В. Крыга	М.: ИНФРА-М, 2019. - 346 с. <a href="https://znanium.com/read?id=355563">https://znanium.com/read?id=355563</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				8			1

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В. Демьянченко

(подпись, дата)

Зав. кафедрой



И.В. Балашова

(подпись, дата)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой



И.Р. Савина

(подпись, дата)

**Приложение 2**  
**Образец оформления экзаменационного билета**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра экономики и управления**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) «Менеджмент на  
предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»

1. Характеристика основных групп гостиниц.
2. Правила ведение переговоров с представителями турфирм.
3. Задача

Преподаватель, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

(подпись)

Н.В. Демьянченко

Зав. кафедрой, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

(подпись)

И.В. Балашова

Утверждено на заседании кафедры от \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_