

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский федеральный университет»
Торгово-экономический институт

ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

*Методические указания для выполнения контрольной работы
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
профиль 43.03.03.01 Ресторанная деятельность.*

Управление в индустрии питания: метод. указания для выполнения контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. А. Яброва - Красноярск : СФУ, 2017. – 11 с.

©ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» торгово-экономический институт, 2017

ВВЕДЕНИЕ

Контрольная работа является промежуточным этапом изучения теоретического и практического курса дисциплины Гостиничный менеджмент направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль 43.03.03 Ресторанная деятельность и предназначена для закрепления и углубления полученных знаний, умений и навыков.

1 Цели и задачи контрольной работы

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего специалиста в области ресторанно-гостиничной сферы.

Целью контрольной работы является - практическое закрепление и углубление знаний студентов по дисциплине Гостиничный менеджмент.

Контрольная работа состоит из двух вопросов.

В контрольной работе излагается содержание программных вопросов по дисциплине «Гостиничный менеджмент». Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой учебной и правовой литературы, а так же информации по вопросам современного менеджмента, публикуемой в периодических журналах и различных изданиях. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответы на поставленные вопросы, в случае заимствования цитат из литературных источников, делается ссылка на источник.

Дисциплина «Гостиничный менеджмент» базируется на Федеральных Законах в области обеспечения правовой безопасности услуг, оказываемых предприятиями ресторанно-гостиничного бизнеса, а так же на нормативной документации в области гостиничного дела и общественного питания, поэтому данные документы требуют серьезного изучения и осмысления.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно, правильно оформлена и содержать два полных ответа, которые полностью раскрывают поставленные вопросы.

Текст контрольной работы излагается рукописным способом или в компьютерном варианте в тетради или на отдельных сброшюрованных листах.

На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте: Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта. В конце работы обязательно приводится библиографический список использованных источников, оформленный соответствующим образом.

В соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения контрольной работы. Контрольная работа состоит из вариантов. Студент выбирает свой вариант в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки: нужный вариант находится на пересечении последней и предпоследней цифр номера (шифра) зачетной книжки.

Таблица 1 - Определение номера варианта контрольной работы

| | | Последняя цифра шифра | | | | | | | | | | |
|---------------|---|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| | | A | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 |
| Предпоследняя | 0 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 | 20 | 19 | 18 | 17 | 16 | |
| | 1 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | |
| цифра | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 | |
| | 3 | 20 | 19 | 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 | |
| шифра | 4 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| | 5 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 | 20 | 19 | 18 | 17 | 16 | |
| | 6 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | |
| | 7 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 | |
| | 8 | 20 | 19 | 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 | |
| | 9 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |

2 Оформление и порядок защиты контрольной работы

Основными требованиями к стилю и характеру изложения контрольной работы являются:

- *Краткость изложения.* Не следует освещать элементарные вопросы, поскольку работа предназначена только для чтения специалистами. Фразы должны быть конкретными и информативными.

- *Логичность изложения.* Это важно как при описании взаимосвязанных и взаимозависимых процессов и явлений, так и процессов, протекающих последовательно.

- *Четкость изложения.* При изложении материала рекомендуется широко использовать классификации объектов исследования, их поэтапное подразделение, табличные формы, сравнительные характеристики.

- *Использование специальной терминологии,* позволяющей более кратко и точно, профессионально излагать материал.

- *Использование безличного наклонения.* Не рекомендуется применять личные местоимения (например: «я применяю» вместо «применяется», «я считаю» вместо «по нашему мнению» или «можно считать»).

- *Грамотность изложения.* Безусловное соблюдение правил пунктуации и орфографии, общепринятых сокращений.

Контрольная работа выполняется студентом в соответствии с СТО 4.2-07-2014 «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности».

Контрольная работа должна быть выполнена в установленные учебным графиком сроки и представлена на кафедру технологии и организации общественного питания до начала очередной сессии для регистрации и передачи преподавателю.

Объем контрольной работы должен составлять 5-10 листов (формата А4). В конце работы необходимо оставлять 1 чистый лист для рецензии преподавателя. Преподаватель проверяет, отмечает ошибки, недостатки, допускает контрольную работу к защите или возвращает студенту на доработку. Студент, получив контрольную работу после проверки, должен внимательно ознакомиться с рецензией. Защищенная контрольная работа остается на кафедре и хранится в соответствии с требованиями номенклатуры дел.

Каждая контрольная работа состоит из двух вопросов.

Порядок изложения контрольной работы:

- титульный лист;
- содержание варианта контрольной работы с указанием номера варианта;
- текст, последовательно раскрывающий 1 и 2 вопросы контрольной работы;
- список использованных источников.

Критерии оценивания контрольной работы:

- оценка «зачтено», выставляется обучающемуся, если работа полностью раскрывает вопросы контрольной; указывает точные названия и определения; правильно формулирует понятия и категории; самостоятельно отвечает, умеет анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; использует дополнительную литературу и иные материалы;

- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если работа полностью не раскрывает вопросы контрольной; имеет большое количество существенных ошибок; отсутствуют умения и навыки указывать точные названия и определения, правильно формулировать понятия и категории, самостоятельно отвечать, уметь анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме, использовать дополнительную литературу и иные материалы.

3 Варианты контрольных работ

Вариант 1.

1. Понятия и виды корпоративной культуры.

2. Общие подходы к управлению организацией. Особенности гостиничного менеджмента. Управление гостиничным предприятием в условиях современной экономики.

Вариант 2.

1. Формулирование и развитие науки об управлении.
2. Теории мотивации персонала гостиниц и иных средств размещения.

Вариант 3.

1. Основы современного гостиничного менеджмента.
2. Виды управленческих решений.

Вариант 4.

1. Функция организации в управлении гостиничным предприятием.
2. Связь системы стимулирования персонала современного отеля со стратегией организации.

Вариант 5.

1. Функция планирования в управлении гостиничным предприятием.
2. Принципы формирования эффективной системы стимулирования персонала.

Вариант 6.

1. Развитие теории менеджмента в России.
2. Методы разработки управленческих решений.

Вариант 7.

1. Научные школы в менеджменте.
2. Оценка и аттестация персонала в гостиничных предприятиях и предприятиях общественного питания.

Вариант 8.

1. Основные элементы процесса менеджмента.
2. Особенности разработки и реализации управленческих решений в гостиничных предприятиях .

Вариант 9.

1. Основные функции современного менеджмента.
2. Виды лояльности персонала. Факторы влияющие на лояльность персонала в гостиницах.

Вариант 10.

1. Функция мотивации в управлении гостиничным предприятием .
2. Система менеджмента качества в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

Вариант 11.

1. Функция контроля в управлении гостиничным предприятием .
2. Инвестиционный менеджмент.

Вариант 12.

1. Тактика менеджмента гостиниц и ресторанов.
2. Понятие и виды организационных структур управления.

Вариант 13.

1. Методы и стили управления предприятиями индустрии гостеприимства.
2. Стратегии развития гостиничного и ресторанного бизнеса.

Вариант 14.

1. Система антикризисного менеджмента в предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Основные понятия мотивации и стимулирования персонала. Теории мотивации персонала.

Вариант 15.

1. Власть, влияние, лидерство в управлении предприятием.
2. Сущность, цели и задачи управлением организации.

Вариант 16.

1. Кадровая политика и ее планирование на предприятии.
2. Цели и задачи самоменеджмента.

Вариант 17.

1. Сущность и роль коммуникаций в системе менеджмента.
2. Принципы формирования системы менеджмента организации.

Вариант 18.

1. Стимулирование персонала в гостиницах и предприятиях питания.
2. Принципы формирования системы менеджмента в организации.

Вариант 19.

1. Управление персоналом в системе социально-трудовых отношений.
2. Виды карьеры. Процесс планирования карьеры.

Вариант 20.

1. Современная политика оплаты труда.
2. Формы и методы развития персонала ресторанно-гостиничного бизнеса. Коучинг как форма развития персонала.

Вариант 21.

1. Основные теории, методики и факторы, влияющие на систему развития персонала.
2. Линейные и аппаратные полномочия. Эффективная организация структуры полномочий.

Вариант 22.

1. Процесс коммуникации и эффективность менеджмента предприятия.
2. Управление производством предприятия питания, обеспечение качества.

Вариант 23.

1. Управленческий аудит сильных и слабых сторон организации.
2. Формирование и развитие трудовых ресурсов.

Вариант 24.

1. Управление стратегией организации и контроль за ее реализацией.
2. Делегирование, ответственность и полномочия в системе менеджмента.

Вариант 25.

1. Причины и типы организационных конфликтов. Методы управления конфликтами.
2. Основные этапы построения системы обучения персонала. Коучинг как форма развития персонала. Оценка эффективности обучения персонала.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие для вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Рос. гос. ун-т туризма и сервиса ; под ред. А. А. Федулин.- Москва : КноРус, 2016. - 426 с.
2. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учебное пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации" / Н. И. Кабушкин.- Москва : КНОРУС, 2016. - 413 с.
3. Гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 "Гостиничное дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева [и др.] ; ред. Н. А. Зайцева.- Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2015. - 352 с.

Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=473497>

4. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 100400 "Туризм" и 101100 "Гостиничное дело" / Н. А. Зайцева.- Москва : Форум : ИНФРА-М, 2013. - 416 с.
Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=406091>

Дополнительная литература

1. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева.- Москва : КНОРУС, 2016. - 199 с.
2. Лесник, А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом [Текст] : учебное пособие для студентов вузов по направлению подготовки "Сервис" / А. Л. Лесник.- Санкт-Петербург : ИЦ Интермедия, 2014. - 269 с.
3. Гущина, И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие для студентов вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" : рекомендовано Учебно-методическим объединением по образованию в области сервиса и туризма Министерства образования и науки России / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева.- Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. - 239 с.
Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=148592>
4. Виханский, О. С. Менеджмент [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Экономика" и специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит", "Мировая экономика", "Налоги и налогообложение" / О. С. Виханский, А. И. Наумов.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 656 с.
Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=47234>

5. Управление организацией: Учебник / А.Г. Поршнева, Г.Л. Азоев, В.П. Баранчев; Под ред. А.Г. Поршнева и др. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 736 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=484522>

6. Инновационный менеджмент [Текст] : учебник для бакалавров / ред.: В. Я. Горфинкель, Т. Г. Попадюк. - Москва : Проспект, 2015. - 422 с.

7. Фрейдина, Е.В. Управление качеством [Текст] : учебное пособие / Е. В. Фрейдина. - 2-е изд., стереотип. - Москва : Омега-Л, 2015. - 189 с.

8. Коротков, Э.М. Исследование систем управления [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата по направлению "Менеджмент" / Э. М. Коротков ; Гос. ун-т управления. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 226 с.

9. Менеджмент. Теория и практика [Текст] : учебник для вузов по направлению и специальности "Менеджмент" / Финанс. ун-т при правительстве РФ ; под общ. ред. И. Н. Шапкина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 692 с.

10. Управленческий анализ в различных отраслях: Учебное пособие / Н.А. Казакова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 288 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=460955>

11. Управленческий гений. По стопам великих менеджеров [Электронный ресурс] / Ф. Делвс Бротон ; пер. с англ. В.Н. Егорова.—Эл. изд.—Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 334 с.).—М. : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2015. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=544897>

12. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Управление персоналом", "Менеджмент организации" / Базаров Т.Ю. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

13. Управление персоналом в России: история и современность: Монография / А.Я. Кибанов, И.А. Эсаулова и др.; Под ред. А.Я. Кибанова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472299>

14. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 365 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=480583>

15. Управление организацией: Учебник / А.Г. Поршнева, Г.Л. Азоев, В.П. Баранчев; Под ред. А.Г. Поршнева и др. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 736 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=484522>

16. Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России, №1 (16)/2015: Научно-практический журнал/Кибанов А. Я. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 80 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=503270>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

_____ институт

_____ кафедра

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

ПО _____
наименование дисциплины

_____ тема (вариант)

Преподаватель

_____ подпись, дата

_____ инициалы, фамилия

Студент

_____ номер группы, зачетной книжки

_____ подпись, дата

_____ инициалы, фамилия

Красноярск 20_