

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. В.П. Астафьева
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Кафедра экономики и менеджмента

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки:
38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) образовательной программы:
Менеджмент организации
квалификация (степень):
Бакалавр

Красноярск 2019

Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» составлена к.п.н., доцентом кафедры менеджмента организации И.С. Лутошкиной

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры менеджмента организации протокол № 5 от «12» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой
А.А. Лукьянова



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«17» мая 2017 г. Протокол № 4

Председатель НМСС (Н)



О.В. Груздева

Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» составлена к.п.н., доцентом кафедры менеджмента организации И.С. Лутошкиной

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры менеджмента организации протокол № 5 от «14» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой
А.А. Лукьянова



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«11» июня 2018 г. Протокол № 5
Председатель НМСС (Н)



М.А. Кухар

Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» составлена к.п.н., доцентом кафедры экономики и менеджмента И.С. Лутошкиной, к.э.н., доцентом кафедры экономики и менеджмента Г.Т. Полежаевой

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента протокол № 5 от «15» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой



О.Н. Владимирова

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО протокол № 5 от «15» мая 2019 г.

Председатель НМСН(С) ИППО



Т.Г. Авдеева

I. Пояснительная записка

1.1. Рабочая программа дисциплины «Основы гостеприимства» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. No 7; Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 No 273-ФЗ; нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности (профилю) образовательной программы Менеджмент организации, очной/заочной формы обучения в институте психолого-педагогического образования КГПУ им. В.П. Астафьева с присвоением квалификации бакалавр.

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана. Б1.В.02.02.

1.2. Трудоемкость дисциплины «Основы бизнеса» составляет 3 з.е. (108 часов) при заочной форме обучения. Контактная работа с преподавателем составляет 8 часов. Самостоятельная работа обучающихся составляет 91 час, КСР 9 часов.

Форма контроля – экзамен.

1.3. Цель и задачи изучения дисциплины «Основы гостеприимства»

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся базовых теоретических знаний, умений и основных практических навыков в области основ индустрии гостеприимства, а также профессиональных компетенций будущего бакалавра.

Задачи дисциплины:

- формирование способности к самоорганизации и самообразованию;
- формирование знаний по основным направлениям менеджмента в индустрии гостеприимства;
- Формирование способности оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели;

1.4. Основные разделы содержания

Тема 1. Понятие и особенности современного бизнеса

Тема 2. Нормативно-правовая база и государственное регулирование бизнеса

Тема 3. Предпринимательская идея как основа бизнеса

Тема 4. Создание и ликвидация предпринимательских структур

Тема 5. Формирование предпринимательского капитала для организации предпринимательской деятельности

Тема 6. Гражданско-правовые обязательства и договоры в предпринимательской деятельности.

1.5. Планируемые результаты обучения.

В ходе изучения дисциплины «Основы гостеприимства» осуществляется формирование компетенций:

ОК-6 - способностью к самоорганизации и самообразованию;

ПК-17 – способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результата обучения (компетенция)
Формирование способности к самоорганизации и самообразованию;	Знать основы и методы, основные понятия и определения самоорганизации и самоопределения	ОК-6
	Уметь применять и использовать методы самоорганизации и самоопределения	

	Владеть методами самоорганизации и самоопределения	
Закрепление знаний теории менеджмента применительно к гостиничному бизнесу;	Знать основные понятия, цели и задачи менеджмента гостеприимства	<i>ОК-6</i> <i>ПК-17</i>
	Уметь применять на практике знание целей и задач менеджмента гостеприимства	
	Владеть навыками постановки и решения задач и достижения целей гостиничного предприятия	
Формирование способности оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели;	Знать экономические и социальные условия, рыночные возможности и бизнес-модели осуществления предпринимательской деятельности	<i>ПК-17</i>
	Уметь оценивать экономические и социальные условия, новые рыночные возможности и формировать бизнес-модели осуществления предпринимательской деятельности	
	Владеть навыками использования на практике результатов оценки экономических и социальных условий, новых рыночных возможностей и формирования бизнес-моделей осуществления предпринимательской деятельности	

1.6. Контроль результатов освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине осуществляется как в устной, так и в письменной форме, а так же с использованием технических средств.

В качестве видов промежуточного контроля по дисциплине используются:

- контроль посещения лекций;
- индивидуальный и (или) групповой устный опрос;
- письменные (контрольные) работы;
- тесты;
- рефераты и доклады.

Для оценивания компетентностно-ориентированных результатов используются:

- деловые/ролевые игры;
- ситуационные задачи;
- дискуссии.

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен.

Оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся».

1.7. Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины:

В ходе изучения дисциплины «Основы гостеприимства» используются следующие образовательные технологии:

- Современное традиционное обучение: лекционно-семинарская система.
- Педагогические технологии на основе активизации и интенсификации деятельности учащихся (активные методы обучения):
 - игровые технологии;
 - проблемное обучение;
 - кейс-стади, ситуации;
 - интерактивные технологии (дискуссия, проблемный семинар).

II. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЕ

Основы гостеприимства

(наименование дисциплины)

для обучающихся по образовательной программе

38.03.02 Менеджмент, профиль Менеджмент организации

(направление и уровень подготовки, шифр, профиль)

по очной форме обучения

(общая трудоемкость 4 з.е.)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Содержание внеаудиторной работы	Формы контроля
		Всего, в т.ч.	лекций	семинаров	лаб. работ			
Раздел 1. Предприятия индустрии гостеприимства как объекты управления. Тема 1. История развития индустрии гостеприимства Тема 2. Структура типового гостиничного предприятия	12,5	0,5	0,5	-	–	6 6	Подготовка докладов по тематике раздела 1 с презентацией, самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела.	Заслушивание и обсуждение докладов, обсуждение результатов самостоятельной работы, дискуссия по ключевым аспектам раздела.
Раздел 2. Методологические основы менеджмента гостеприимства.	6,5	0,5	0,5	-	–	6	Подготовка к семинарскому занятию, самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела.	Дискуссия по ключевым аспектам раздела, обсуждение результатов самостоятельной работы
Раздел 3. Управление продуктовой политикой гостиничного предприятия Тема 1. Структура и содержание гостиничного продукта Тема 2. Формирование продуктовой политики гостиничного предприятия Тема 3. Управление позиционированием гостиничного продукта	24	2	1	1	–	8 6 8	Подготовка к семинарским занятиям, самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела.	Решение ситуационных задач, обсуждение полученных результатов, обсуждение результатов самостоятельной работы, дискуссия по ключевым аспектам раздела.

Раздел 4. Управление персоналом предприятий сферы гостеприимства. Тема 1. Квалификационные требования к персоналу предприятий сферы гостеприимства Тема 2. Организация работы персонала предприятий сферы гостеприимства	19	1	1	-	–	10 8	Подготовка рефератов по тематике раздела.	Заслушивание докладов, решение ситуационных задач, обсуждение полученных результатов, дискуссия по ключевым аспектам раздела.
Раздел 5. Менеджмент организации обслуживания в предприятиях сферы гостеприимства	10	2	1	1	–	8	Подготовка к семинарским занятиям, самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела.	Решение ситуационных задач, обсуждение результатов самостоятельной работы, дискуссия по ключевым аспектам раздела.
Итого за 1 семестр	72	6	4	2	–	66		
Раздел 6. Менеджмент безопасности предприятий сферы гостеприимства	13+4	1	-	1	–	12+4	Подготовка к семинарским занятиям, подготовка докладов по тематике раздела, самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела.	Заслушивание и обсуждение докладов, обсуждение результатов самостоятельной работы, дискуссия по ключевым аспектам раздела.
Раздел 7. Эффективность менеджмента гостеприимства	14+5	1	-	1	–	13+5	Подготовка к семинарским занятиям, самостоятельное изучение отдельных вопросов темы.	Решение ситуационных задач, обсуждение полученных результатов.
Всего за 3 семестр	36		-	2		25+9 контроль		
Экзамен								
Итого	72	18	8	10	–	18		
Всего часов по дисциплине:	108	8	4	4	–	91		

2.2. Содержание основных разделов и тем дисциплины

Дисциплина «Основы гостеприимства» обеспечивает образовательные интересы личности бакалавра, обучающегося по данной ОПОП.

Дисциплина удовлетворяет требования заказчиков выпускников университета по данной ОПОП в их готовности к практической деятельности.

Раздел 1. Предприятия индустрии гостеприимства как объекты управления

Тема 1. История развития индустрии гостеприимства

Базовые сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика. Основные исторические этапы развития мировой гостиничной индустрии. Этапы развития индустрии гостеприимства: в период до новой эры, период I – V вв. новой эры, в период средневековья, в период XIII – XIX вв., в XX веке. Развитие индустрии гостеприимства в России.

Тема 2. Структура типового гостиничного предприятия

Современный гостиничный комплекс как основной элемент индустрии гостеприимства. Функциональное назначение гостиничного комплекса (далее – гостиница). Виды и классификация гостиниц. Минимальные требования к ним.

Организационно-хозяйственная структура современной гостиницы: административная служба, службы размещения и управления номерным фондом, служба питания, дополнительные и вспомогательные службы, инженерно-технические службы. Материально-техническая структура типовой гостиницы: здания и сооружения, инженерно-технические системы, подсобные помещения, элементы инфраструктуры, располагающие на земельном участке гостиницы. Экономическая структура гостиницы: структура доходов и расходов.

Раздел 2. Методологические основы менеджмента гостеприимства

Стратегия предприятий гостеприимства и принятие решений. Миссия гостиничного предприятия. Цели, функции и структура управления гостиничного предприятия. Системы управления гостиницами. Повышение конкурентоспособности гостиничного бизнеса в современных условиях.

Раздел 3. Управление продуктовой политикой гостиничного предприятия

Тема 1. Структура и содержание гостиничного продукта

Сущность и специфика гостиничного продукта. Ключевые признаки гостиничного продукта. Гостиничные услуги как основной элемент гостиничного продукта. Комплексность гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта

Тема 2. Формирование продуктовой политики гостиничного предприятия

Продуктовый ряд предприятия индустрии гостеприимства. Классификация продуктов и услуг гостиницы. Структурная (горизонтальная) классификация: основной продукт, сопутствующие продукты, дополнительные продукты. Уровневая (вертикальная) классификация: продукт по замыслу, продукт в реальном исполнении, продукт с подкреплением.

Продуктовая номенклатура гостиницы. Ассортиментные группы. Продуктовые единицы. Ассортиментная политика. Характеристики продуктовой номенклатуры: широта, насыщенность, глубина, гармоничность. Расширение продуктового ассортимента: наращивание, насыщение. Управление продуктовой политикой.

Тема 3. Управление позиционированием гостиничного продукта

Приближение характеристик гостиничного продукта к требованиям клиентов. Параметры, описывающие позиционирование гостиничного продукта. Этапы позиционирования гостиничного продукта. Дифференциация гостиничных продуктов и услуг. Ошибки при организации позиционирования гостиничного продукта.

Управление жизненным циклом гостиничного продукта.

Раздел 4. Управление персоналом предприятий сферы гостеприимства.

Тема 1. Квалификационные требования к персоналу предприятий сферы гостеприимства

Общие требования к персоналу гостиниц. Основные группы персонала гостиничных предприятий: руководящий состав, персонал, работающий с гостями, вспомогательный персонал. Требования к персоналу гостиниц по группам: обязательные требования, рекомендуемые требования, профессиональные стандарты.

Тема 2. Организация работы персонала предприятий сферы гостеприимства

Особенности кадрового менеджмента в сфере гостеприимства. Функции управления персоналом гостиницы. Основные стадии управления персоналом гостиницы: формирование, использование, стабилизация и собственно управление. Методы, приемы и принципы работы с персоналом гостиницы. Современная концепция кадровой службы гостиницы.

Раздел 5. Менеджмент организации обслуживания в предприятиях сферы гостеприимства

Понятие обслуживания в гостинице. Сервисное и номерное обслуживание. Качество обслуживания в гостинице. Стандарты обслуживания Правила поведения обслуживающего персонала гостиницы. Культура поведения и общения персонала гостиницы. Факторы тактичного поведения персонала гостиницы.

Раздел 6. Менеджмент безопасности предприятий сферы гостеприимства

Понятие безопасности. Технология и принципы обеспечения безопасности предприятия сферы гостеприимства. Тактико-организационные меры обеспечения безопасности. Организация работы службы безопасности. Комплекс технических средств безопасности предприятия сферы гостеприимства: система пожарной безопасности; система вентиляции и дымоудаления; система охранной сигнализации; система тревожно вызывной сигнализации; система управления доступом; система обеспечения сохранности ценностей постояльцев; система телевизионного наблюдения; система защиты информации. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Обеспечение экономической безопасности гостиницы.

Раздел 7. Эффективность менеджмента гостеприимства

Сущность понятия эффекта и эффективности. Основные аспекты эффективности: внутренняя эффективность, внешняя эффективность, общая эффективность, рыночная эффективность, идеальная эффективность, целевая или стратегическая эффективность, затратная или тактическая эффективность, глобальная эффективность экономики. Основные составляющие эффекта управления: экономический эффект, социально-экономический эффект, социальный эффект.

Основные направления повышения эффективности менеджмента предприятий сферы гостеприимства: управление трудовыми ресурсами, управление обслуживанием клиентов, определение методов и структур управления. Эффективность стиля управления.

Параметры и критерии эффективного управления в сфере гостеприимства. Количественное выражение эффективности.

2.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

В результате обучения по дисциплине у обучающихся должны быть сформированы компетенции: ОК-6, ПК-17.

Данный результат может быть достигнут только после значительных усилий самого обучающегося, при этом важное значение имеет хорошо продуманная организация его труда.

По каждой теме дисциплины предполагается проведение аудиторных занятий (лекций, занятий семинарского типа) и самостоятельной работы (подготовка к занятиям, самостоятельное изучение отдельных вопросов темы, подготовка доклада или реферата и др.).

По дисциплине предусматривается использование следующих форм контроля и проверки результатов обучения:

- устный контроль знаний (собеседование, коллоквиум);
- интерактивные формы устного контроля (дискуссия);
- письменный контроль (решение проблемных задач);

- тестовый контроль;
- выполнение итоговой комплексной практической работы.

Регулярное посещение лекций и практических занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Чтобы содержательная информация по дисциплине запоминалась, целесообразно изучать ее поэтапно – по темам и в строгой последовательности.

При подготовке к практическим занятиям целесообразно внимательно прочитать нужную тему, попытавшись разобраться со всеми теоретико-методическими положениями и примерами. Для более глубокого усвоения материала необходимо обратиться к основной и дополнительной учебной, справочной литературе, журналам или к преподавателю за консультацией.

Важной частью работы студента является знакомство с рекомендуемой и дополнительной литературой, поскольку лекционный материал содержит лишь минимум необходимых теоретических сведений. Высшее образование предполагает более глубокое знание предмета. Кроме того, оно предполагает не только усвоение информации, но и формирование навыков исследовательской работы. Для этого необходимо изучать и самостоятельно анализировать статьи периодических изданий и Интернет-ресурсы.

Обучающимся рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

- изучение конспекта лекции– 40 – 45 минут;
- изучение теоретического материала по рекомендуемой литературе и конспекту – около пяти часов в неделю;
- подготовка к практическому занятию – около одного часа в неделю.

Тогда общие затраты времени на самостоятельную внеаудиторную работу студента составят около шести часов в неделю.

Алгоритм изучения дисциплины или описание последовательности действий обучающихся

Освоение дисциплины включает несколько составных элементов учебной деятельности.

1. Внимательное чтение рабочей программы дисциплины (помогает целостно увидеть структуру изучаемых вопросов).

2. Изучение методических рекомендаций по самостоятельной работе студентов.

3. Посещение лекций и их конспектирование.

4. Регулярная подготовка к семинарским занятиям и активная работа на занятиях, включающая:

1. повторение материала лекции по теме семинара;

2. знакомство с планом занятия и списком основной и дополнительной литературы, с рекомендациями преподавателя по подготовке к занятию;

3. изучение научных сведений по данной теме в разных учебных пособиях и научных материалах;

4. чтение первоисточников и предлагаемой дополнительной литературы;

5. выписывание основных терминов по теме, нахождение их объяснения в экономических словарях и энциклопедиях и ведение глоссария;

6. посещение консультаций преподавателя с целью выяснения возникших сложных вопросов при подготовке к занятию, передаче контрольных заданий.

5. Подготовка к устным опросам.

6. Самостоятельная проработка вопросов, не излагаемых на лекциях.

7. Подготовка творческой работы (доклад, реферат).

8. Подготовка к зачету.

Указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важной составляющей учебного процесса по изучению дисциплины «Основы бизнеса».

Самостоятельная работа по дисциплине проводится с целью:

1. систематизации и закрепления полученных знаний и умений;
2. углубления и расширения теоретических знаний;
3. развития познавательных способностей и активности обучающихся;
4. формирования самостоятельности;
5. развития исследовательских умений.

В процессе изучения дисциплины выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Внеаудиторная самостоятельная работа является обязательной для каждого студента, а ее объем определяется учебным планом.

Внеаудиторная самостоятельная работа по дисциплине «Основы бизнеса» включает такие формы работы, как:

1. подготовка материалов для анализа ситуаций;
2. работа со словарями и справочниками;
3. работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами сети

Интернет;

4. решение ситуационных задач;
5. подготовка доклада;
6. разработка презентаций к докладам (сообщениям);
7. подготовка к зачету.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Основы бизнеса» организуется в следующих формах:

1. Самостоятельное изучение теоретического материала по темам и разделам дисциплины. При подготовке к семинарским занятиям и выполнению практических работ необходимо пользоваться конспектом лекций, рекомендованной литературой основного и дополнительного списков, которая включает научные труды ведущих специалистов, ученых и практиков (монографии, учебники, учебные пособия).

При изучении теоретического материала по темам и разделам дисциплины необходимо использовать нормативные правовые акты (Указы Президента, Кодексы, законы Российской Федерации и её субъектов, Постановления правительства, Постановления региональных органов власти и органов местного самоуправления), публикации периодической печати. При поиске правовой литературы по вопросам исследования студент должен использовать информационно-справочные системы, такие как «КонсультантПлюс», «Гарант».

При изучении литературы необходимо уделять особое внимание изучению всех вопросов, входящих в программу курса, так же подготовке ответов на контрольные вопросы к семинарским занятиям.

2. Выполнение заданий для внеаудиторной работы. Их выполнение необходимо для более полного освоения теоретической части курса и играет существенную роль в формировании профессиональных и инструментальных компетенций. В рамках дисциплины выполняются творческие работы в формате подготовки докладов и рефератов. При контроле самостоятельной работы студентов преподаватель организует сплошную проверку и выборочное обсуждение (групповую дискуссию) выполнения задания для внеаудиторной работы по темам.

3. Решение ситуационных задач и имитационное моделирование – обучение при помощи разбора игровых практических ситуаций. Развивает навыки анализа и критического мышления. Понимание взаимосвязи между теорией и практикой.

Самостоятельная работа предусматривает расширение кругозора знаний по отдельным темам дисциплины, а также разделам программы дисциплины, не вошедшим в курс лекций, решение задач, подготовка материалов для коллоквиума.

Контроль самостоятельной работы реализуется посредством обсуждения творческих работ на заданную тему, дискуссии на занятиях, участия в круглых столах, а также путём тестирования или собеседования по теоретическому материалу.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- полнота общеучебных представлений, знаний и умений по теме, к которой относится данная самостоятельная работа;
- обоснованность и четкость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос;
- оформление отчетного материала в соответствии с заданными требованиями.

Формы контроля при изучении дисциплины «Основы гостеприимства»:

Дискуссия, Тест, Доклад, Деловая игра (ситуационная задача), Экзамен.

Для контроля результатов самостоятельной работы используются следующие формы:

1. Дискуссия

Методические рекомендации

Во время групповой дискуссии, проводимой во время семинарского занятия, студенты совместно обсуждают различные аспекты теоретических проблем организации предпринимательской деятельности с целью их разрешения путем сопоставления различных мнений и мыслей. Во время дискуссии необходимо показать умение четко и точно формулировать свои мысли, воспринимать аргументы собеседника, обоснованно и последовательно критиковать его позицию и защищать свои убеждения.

2. Тест

Методические рекомендации

Тестирование проводится в начале занятия с целью проверки остаточных знаний прошлого занятия. При подготовке к тестированию необходимо изучить программный материал дисциплины работая с основной литературой и конспектом лекций.

Время выполнения теста – 10-15 минут.

Результаты тестирования засчитываются при наличии не менее 40% правильных ответов.

3. Доклад

Методические рекомендации

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебной и внеучебной деятельности, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает к научному мышлению. Подготовка доклада предполагает выбор проблемы анализа по изучаемой теме из предложенного перечня, изложения ее сути и результатов теоретических и эмпирических исследований, отражение авторской позиции в отношении поставленной проблемы, которая может не совпадать с общепринятой точкой зрения, и пути ее решения.

При подготовке доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, важно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

В докладе должны получить отражение следующие элементы:

- основная проблема;
- общая характеристика изучаемой проблемы;
- анализ разных точек зрения по изучаемой проблематике в научной литературе;

- интерпретация результатов анализа и выражение авторской позиции относительно исследуемого вопроса;
- обобщающее заключение по исследованию в целом с выделением основных полученных выводов.

Устные выступления – это то, чему надо обязательно учиться. Лишь очень немногие из нас являются ораторами от природы и, предоставленные сами себе, мы вносим в наши выступления путаницу, ненужные подробности, и, в конце концов, скуку. Этого можно избежать, если следовать нескольким простым правилам и приемам. Не надо жалеть времени на подготовку устных выступлений: ваша будущая карьера может зависеть от того, как вы умеете выступать и представлять свои результаты. Хорошая работа достойна того, чтобы ее хорошо доложить. Главная цель любого доклада – донести до слушателей то, что вы хотите им сказать. Это означает, что вы должны завладеть вниманием аудитории и не отпугнуть слушателей ни избытком скучных подробностей, ни особенностями технического представления доклада.

На защиту представляются результаты выполненного исследования по теме работы. Защита предполагает устное изложение доклада, сопровождаемое презентацией и ответы на вопросы по теме.

Продолжительность доклада 5-7 минут.

4. *Деловая игра (ситуационная задача, имитационное моделирование, мозговой штурм)*

Методические рекомендации

Ситуационная задача, имитационное моделирование, мозговой штурм – это формы деловой игры, представляющие собой максимально приближенную к реальности имитацию процессов принятия решений. Деловая игра, предполагают умение студента выполнять различные виды работ и способность работать в команде.

Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем.

При решении ситуационной задачи необходимо:

- 1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;
- 2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;
- 3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

Во время самостоятельной работы необходимо использовать рекомендуемую дополнительную литературу, которая поможет успешнее и быстрее разобраться в поставленных вопросах и задачах.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену по дисциплине «Основы бизнеса» необходимо повторить весь материал учебной дисциплины, изученный как в процессе аудиторных занятий, так и самостоятельной работы.

Экзамен выставляется без опроса, если по результатам работы студента в течение семестра им набрано не менее 60 баллов из 100 возможных. Для этого студенту необходимо посетить все лекционные и практические занятия, активно работать на них, выполнить все предусмотренные рабочей программой работы, устно доказать знание основных понятий и терминов по дисциплине и показать умение использовать их на практике. При непосещении студентом определенных занятий по уважительной причине, он отрабатывает материал на

занятиях или консультациях, при этом баллы выставляются на общих условиях (не снижаются).

Обучающиеся, не получившие экзамен по рейтингу при отсутствии уважительных причин, готовятся к нему по предложенным вопросам. В этом случае при подготовке к зачету студенту необходимо:

1. ознакомиться с предложенным списком вопросов;
2. повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
3. повторить основные понятия и термины, основные экономические законы и категории.

На зачете студенту предлагается два задания – один в виде вопросов, носящих теоретический характер, а второй в виде проблемной задачи. В этом случае используются критерии оценки собеседования и решения проблемной задачи соответственно.

При самостоятельной подготовке к тестированию обучающемуся необходимо:

а) готовясь к тестированию, проработайте информационный материал по дисциплине.

Проконсультируйтесь с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;

б) четко выясните все условия тестирования заранее. Вы должны знать, сколько тестов Вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.

в) приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочтите вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выберите правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выпишите цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;

г) в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.

д) если Вы встретили чрезвычайно трудный для Вас вопрос, не тратьте много времени на него. Переходите к другим тестам. Вернитесь к трудному вопросу в конце.

е) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

III. Компоненты мониторинга учебных достижений

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА РЕЙТИНГА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины/курса	Направление подготовки и уровень образования (бакалавриат, магистратура)	Цикл дисциплины в учебном плане	Количество зачетных единиц
Основы гостеприимства	38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации», бакалавриат	Обязательные дисциплины вариативного блока	4
Смежные дисциплины по учебному плану			
Предшествующие: «Теория менеджмента», «Институциональная экономика», «Методы принятия управленческих решений», «Основы гостеприимства», «Психология»			
Последующие: производственная практика			

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 1			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Текущая работа	Посещение лекций		2
	Подготовка доклада	10	15
	Разработка презентации	1	3
	Самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела	3	5
	Участие в дискуссии	6	10
Промежуточный рейтинг-контроль	Тестирование	5	10
Итого		25	40

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 2			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Текущая работа	Посещение лекций		3
	Самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела	2	3
	Участие в дискуссии	3	5
Промежуточный рейтинг-контроль	Тестирование	5	10
Итого		10	20

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 3			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Текущая работа	Посещение лекций		3
	Самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела	11	15
	Участие в дискуссии	9	12
	Выполнение письменных работ	15	20

Промежуточный рейтинг-контроль	Решение ситуационной задачи	5	10
Итого		40	60

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 4			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Текущая работа	Посещение лекций		2
	Подготовка доклада	10	15
	Разработка презентации	1	3
	Самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела	3	5
	Участие в дискуссии	6	10
Промежуточный рейтинг-контроль	Решение ситуационных задач	5	10
Итого		25	40

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 5			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Текущая работа	Посещение лекций		3
	Самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела	2	3
	Участие в дискуссии	3	5
Промежуточный рейтинг-контроль	Решение ситуационной задачи	5	10
Итого		10	20

ИТОГОВЫЙ РАЗДЕЛ (пятый семестр)			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	Зачет выставляется по итогам текущего контроля успеваемости	110	180
Итого		110	180

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 6			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Текущая работа	Посещение лекций		2
	Подготовка доклада	10	15
	Разработка презентации	1	3
	Самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела	3	5
	Участие в дискуссии	6	10
Промежуточный рейтинг-контроль	Собеседование (устный опрос)	5	10
Итого		25	40

БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ № 7			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Текущая работа	Посещение лекций		5
	Самостоятельное изучение отдельных вопросов раздела	10	15
	Выполнение письменных работ	15	20
Промежуточный рейтинг-контроль	Решение ситуационной задачи	5	10
Итого		30	50

ИТОГОВЫЙ РАЗДЕЛ			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	Устный экзамен	15	30
Итого		15	30

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ			
Базовый раздел / Тема	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Базовые разделы № 1 - 5	Обзор современного состояния изучаемых проблем		15
Базовые разделы № 6 - 7	Обзор современного состояния изучаемых проблем		15
Итого		0	30

Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех разделов, без учета дополнительного раздела)	min	max
	180	300

Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки	
<i>Общее количество набранных баллов</i>	<i>Академическая оценка</i>
180 – 218	3 (удовлетворительно)
219 – 260	4 (хорошо)
261 – 300	5 (отлично)

*При количестве рейтинговых баллов более 100 необходимо рассчитывать рейтинг учебных достижений обучающегося, для определения оценки кратно 100 баллов

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**
**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им.
В.П. Астафьева**
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра-разработчик: кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры
Протокол №5
от «05» мая 2019 года

И. о. Зав.кафедрой
О.Н. Владимирова



ОДОБРЕНО
на заседании научно-методического совета
ИППО
Протокол №5
от «05» мая 2019 года
Председатель НМССН



Т.Г. Авдеева

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся

Основы гостеприимства

(наименование дисциплины)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Менеджмент организации

(наименование направленности (профиля) образовательной программы / магистерской
программы)

Бакалавр

(квалификация (степень) выпускника)

Составитель: к.п.н., доцент И.С. Лутошкина
к.э.н., доцент Г.Т. Полежаева

Красноярск 2019

1. Назначение фонда оценочных средств

1.1. **Целью** создания ФОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Основы гостеприимства» обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент организации является определение соответствия результатов обучения по дисциплине компетенциям, достижение которых заложено установленным образовательным стандартом.

1.2. ФОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации решает следующие **задачи**:

– контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

– контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора профессиональных компетенций выпускников;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных методов обучения в образовательный процесс Университета;

- выявление направлений совершенствования подготовки выпускников.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. № 7;

- Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

- нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности (профилю) образовательной программы Менеджмент организации, очной формы обучения в институте психолого-педагогического образования КГПУ им. В.П. Астафьева с присвоением квалификации бакалавр.

- положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

2. Перечень компетенций подлежащих формированию в рамках дисциплины

2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-6 - способностью к самоорганизации и самообразованию;

ПК-17 – способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ	
			Номер	Форма
ОК-6 – способностью к самоорганизации и самообразованию;	Общекультурные основы профессиональной деятельности Физическая культура и спорт Основы гостеприимства Тайм-менеджмент Кросс-культурный менеджмент Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	Текущий контроль успеваемости	2 3 4 5	Дискуссия Тест Доклад Деловая игра (ситуационная задача)
		Промежуточная аттестация	1	экзамен
ПК-17 – способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели;	Модуль Информационно-аналитический Инвестиционный менеджмент Экономический анализ фирмы География туристических дестинаций России Основы гостеприимства Бизнес планирование Организация предпринимательской деятельности Основы бизнеса Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы	Текущий контроль успеваемости	2 3 4 5	Дискуссия Тест Доклад Деловая игра (ситуационная задача)
		Промежуточная аттестация	1	экзамен

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонды оценочных средств включают: зачет.

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство - экзамен.

Критерии оценивания по оценочному средству 1 – экзамен

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87 - 100 баллов) Зачтено/Отлично	(73 - 86 баллов) Зачтено/Хорошо	(60 - 72 баллов)* Зачтено/Удовлетворительно
ОК-6	Обучающийся способен к самоорганизации и самообразованию;	Обучающийся готов к самоорганизации и самообразованию;	Обучающийся знает как самоорганизоваться и самообразовываться;
ПК-17	Обучающийся способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели;	Обучающийся готов к способности оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели;	Обучающийся знает как оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели;

*Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля

4.1. Фонды оценочных средств включают: дискуссию, тест, доклад, коллоквиум, деловая игра (ситуационная задача).

Форма промежуточного контроля – экзамен.

4.2. Критерии оценивания см. в технологической карте рейтинга рабочей программы дисциплины

Критерии оценивания совпадают с технологической картой рейтинга дисциплины.

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
• Дискуссия	5-30
• Тест	4-25
• Доклад	5-20
• Деловая игра	2 - 25
Максимальный балл	100

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 2 – дискуссия

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Грамотное использование терминов	15
Логичность и последовательность изложения материала	10
Умение отвечать на дополнительные вопросы	5
Максимальный балл	30

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 3 – Тест

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Правильный ответ на тестовое задание	1
Не правильный ответ на тестовое задание	0
Максимальный балл	25

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 4 – Доклад

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Формулирование проблемы	5
Вывод логичный, самостоятельный	10
Степень и уровень знания специальной литературы по проблеме	5
Максимальный балл	20

4.2.5. Критерии оценивания по оценочному средству 5 – Деловая игра

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Формулирование проблемы	2
Вывод логичный, самостоятельный	15
Степень и уровень знания специальной литературы по проблеме	8
Максимальный балл	25

5. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы)

1. Примерные вопросы к экзамену (оценочное средство №1)

1. Основные различия между менеджером и предпринимателем на предприятии гостиничного бизнеса.
2. Классификационные признаки сегментации гостиничного рынка.
3. Принципы классификации предприятий гостиничного бизнеса.
4. Основные особенности предприятий гостиничного бизнеса, работающих в условиях рынка.
5. Типы предприятий гостиничного бизнеса, целесообразность их организации в структурах рынка.
6. Предприятие гостиничного бизнеса как открытая система.
7. Структура гостиничного предприятия.
8. Концепция продукта гостиничного и ресторанного бизнеса.
9. Ассортиментная политика гостиничного предприятия.
10. Содержание продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.
11. Уровневая (горизонтальная и вертикальная) классификация гостиничного продукта.
12. Стратегия предприятий гостеприимства и принятие решений.
13. Миссия гостиничного предприятия. Цели, функции и структура управления гостиничного предприятия.
14. Системы управления гостиницами.
15. Повышение конкурентоспособности гостиничного бизнеса в современных условиях.
16. Основные и конкретные функции управления предприятия гостиничного бизнеса.
17. Требования к рациональному распределению функций между подразделениями и исполнителями.
18. Понятие об экономической среде предпринимательской деятельности и методах ее анализа.
19. Рабочая среда (среда прямого воздействия), ее элементы и оценка ее влияния на функционирование предприятий.
20. Макро-среда (среда косвенного воздействия), ее элементы и оценка ее влияния на

перспективы предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства.

21. Основные признаки рабочей среды, инновационная ориентация.
22. Особенности кадрового менеджмента в сфере гостеприимства. Функции управления персоналом гостиницы.
23. Основные стадии управления персоналом гостиницы: формирование, использование, стабилизация и собственно управление.
24. Квалификационные требования к персоналу в сфере гостеприимства.
25. Методы, приемы и принципы работы с персоналом гостиницы. Современная концепция кадровой службы гостиницы.
26. Организация процесса контроля хозяйственной деятельности предприятия.
27. Понятие об оценочных показателях хозяйственной деятельности. Основные виды оценочных показателей, применяемых в гостиничном и ресторанном бизнесе.
28. Влияние отдельных оценочных показателей на направленность и качество трудовой деятельности.
29. Выбор объектов контроля деятельности предприятия на основе ресурсной зависимости.
30. Виды контроля и их особенности.
31. Методы управленческого контроля, особенности их применения.
32. Понятие безопасности. Технология и принципы обеспечения безопасности предприятия сферы гостеприимства.
33. Комплекс технических средств безопасности предприятия сферы гостеприимства.
34. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
35. Обеспечение экономической безопасности гостиницы.
36. Эффективность менеджмента гостеприимства. Сущность понятия эффекта и эффективности.
37. Основные аспекты эффективности менеджмента гостеприимства.
38. Основные составляющие эффекта управления предприятием сферы гостеприимства: экономический эффект, социально-экономический эффект, социальный эффект.
39. Основные направления повышения эффективности менеджмента предприятий сферы гостеприимства: управление трудовыми ресурсами, управление обслуживанием клиентов, определение методов и структур управления.
40. Эффективность стиля управления.
41. Параметры и критерии эффективного управления в сфере гостеприимства.
42. Количественное выражение эффективности.

5.1. Вопросы к дискуссии (оценочное средство №2)

1. Каковы основные проблемы становления предприятий индустрии гостеприимства в современной России?
2. Сущность и содержание деловой стратегии предпринимателя, действующего в условиях жесткой конкуренции в гостеприимстве.
3. Современные формы предпринимательства в гостеприимстве.
4. Федеральные законы, Отраслевые приказы и положения, регулирующие гостиничное дело, Стандарты, действующие в сфере гостеприимства.
5. Создание и регистрация частного (коллективного) предприятия. Сферы деятельности и организационно-правовые формы частного предпринимательства в гостеприимстве.
6. Основные различия между менеджером и предпринимателем на предприятии гостиничного бизнеса.
7. Основные особенности предприятий гостиничного бизнеса, работающих в условиях рынка.
8. Типы предприятий гостиничного бизнеса, целесообразность их организации в структурах рынка. Предприятие гостиничного бизнеса как открытая система.

9. Концепция продукта гостиничного и ресторанного бизнеса. Ассортиментная политика гостиничного предприятия. Содержание продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.

10. Повышение конкурентоспособности гостиничного бизнеса в современных условиях. Основные и конкретные функции управления предприятия гостиничного бизнеса.

11. Рабочая среда (среда прямого воздействия) гостиничного бизнеса. Макро-среда (среда косвенного воздействия), ее элементы и оценка ее влияния на перспективы предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства.

12. Инновационная ориентация гостиничного дела.

13. Особенности кадрового менеджмента в сфере гостеприимства. Функции управления персоналом гостиницы.

5.2. Тесты по дисциплине (оценочное средство №3)

Раздел 1. Предприятия индустрии гостеприимства как объекты управления

Тест 1.

Выберите правильный ответ:

1. Индустрия гостеприимства – это собирательное понятие для многочисленных форм предпринимательства, характеризующихся:

- а) предложением услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей;
- б) использованием современных технологий и личного мастерства в предложении гостям услуг питания;
- в) щедрым и дружелюбным отношением к гостям на предприятиях размещения и туризма;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы не верны.

2. Гостиница – это:

- а) коллективное средство размещения, предоставляющее ночлег туристам;
- б) индивидуальное средство размещения туристов, предоставляющее дополнительные услуги;
- в) коллективное средство размещения туристов, предоставляющее ночлег и питание;
- г) любое средство размещения с меблированными комнатами.

3. Для достижения каких целей создается гостиница:

- а) повышения рентабельности и прибыли предприятия
- б) общественных, корпоративных, личных
- в) социальных, личных г) корпоративных, материальных.

4. Между подразделениями гостиницы устанавливается взаимодействие:

- а) функциональное
- б) информационное
- в) коммуникационное
- г) функциональное и информационное.

5. Роль государства в деятельности гостиниц

- а) создание жесткой иерархической структуры управления
- б) осуществление контроля и надзора за соблюдением законности
- в) лицензирование деятельности предприятия
- г) все верны.

6. Установите соответствие название и содержание принципов, характеризующих гостиницу как управляемую систему:

№	Название принципа	№	Содержание принципа
1.	Принцип обоснованности		в зависимости от функционального назначения гостиницы она может быть представлена множеством моделей
2.	Принцип целенаправленности		гостиница подчиняется определенным закономерностям, определяющим ее внутренние связи, ее

			функционирование и существование
3.	Принцип моделируемости		стремление к достижению поставленной цели

7. Установите соответствие среды гостиничного предприятия и её элементов предприятия:

№	Среда	№	Элементы среды
1.	Внешняя среда		кадры
2.	Внутренняя среда		конкуренты
			явления природы
			оборудование
			технологии
			рынок труда.

8. Установите соответствие целей гостиницы и их подцелей:

№	Цели	№	Подцели
1.	Общественные цели		обеспечение безопасности труда
2.	Личные цели		обучение кадров
3.	Корпоративные цели		охрана окружающей среды

9. Какая составляющая гостиничного продукта помогает отличить данный продукт от продуктов конкурирующих компаний:

- а) основная; б) сопутствующая; в) дополнительные услуги;
- г) все ответы верны.

10. Основными признаками гостиничного предприятия являются:

- а) наличие номеров, перечень основных и дополнительных услуг;
- б) наличие номеров, ресторана, службы безопасности;
- в) наличие номеров, отделения питания, технической службы;
- г) все ответы верны.

11. К какой службе гостиниц относится служба безопасности?:

- а) инженерно-технической;
- б) службе управления номерным фондом гостиницы;
- в) коммерческой службе;
- г) административной службе.

12. Установите соответствие службы гостиницы и её функций

№	Службы гостиницы	№	Функции службы
1.	коммерческая		обеспечивает комфортные условия пребывания гостей
2.	административная		занимается вопросами планирования
3.	инженерно-техническая		управляет службами гостиницы
	управления номерным фондом гостиницы		содержит все системы жизнеобеспечения в рабочем состоянии

13. Гостиничная услуга – это:

- а) услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг;
- б) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя;
- в) удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя;
- г) полезное действие, результатом которого является либо изделие, либо полезный эффект.

14. Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, в гостиничном хозяйстве называется:

- а) услуга; б) сервис; в) безопасность; г) размещение.

15. Персонал какой службы, должен досконально владеть всей информацией об отеле, достопримечательностях города и способах передвижения по нему, о работе музеев, театров и других предприятий?

- а) информационная служба;
- б) служба приема и размещения;
- в) хозяйственная служба;
- г) административная служба.

16. Свободные номера отеля демонстрируют следующую характерную особенность услуг в индустрии гостеприимства:

- а) нематериальность;
- б) изменчивость качества сервиса;
- в) несохраняемость услуги;
- г) неосвязаемость.

17. Функции коммерческой службы гостиницы:

- а) поддержание всех систем жизнеобеспечения гостиницы;
- б) оперативное и стратегическое планирование;
- в) управление службами гостиницы;
- г) учет использования номерного фонда.

18. Функции службы приема и размещения гостей:

- а) встреча гостей в аэропорту, на вокзале;
- б) контроль за выполнением работы сервисной службой;
- в) учет свободных мест и заполнение необходимой документации;
- г) составление гостевой базы данных.

19. К функциональным обязанностям портье относятся:

- а) контроль за сохранностью материальных ценностей;
- б) учет предварительных заказов, корреспонденции;
- в) постоянный контроль состояния номерного фонда, наличия свободных мест, гостиничных номеров;
- г) составление сводной отчетности о работе камеры хранения.

20. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату?

- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- копирование документов;
- стирка и глажение.

21. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Отвечает ли гостиница за утрату денег, ценностей?

- отвечает в любом случае;
- не отвечает ни при каких обстоятельствах;
- отвечает, но только при заключении письменного договора с клиентом;
- отвечает, даже без заключения письменного договора при условии помещения их в предоставленный индивидуальный сейф.

22. Имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней, после поселения, в его номере перестал работать телевизор?

- имеет и его просьба должна быть удовлетворена;
- имеет, но возврат денег произведен не будет;
- имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток;
- не имеет, так как это непредвиденные обстоятельства.

Раздел 2. Методологические основы менеджмента гостеприимства

Тест 2.

1. Чем характеризуется принцип целенаправленности в деятельности гостиницы?

- а) гостиница, как сложная система может быть представлена множеством моделей
- б) гостиница стремится к достижению поставленной цели

- в) гостиница как организация является целенаправленной системой
 - г) гостиница координирует деятельность всех звеньев.
2. Интересы какой из указанных групп оказывают наибольшее влияние на определение миссии гостиничного предприятия?
- а) акционеры
 - б) клиенты
 - в) персонал
 - г) руководители высшего звена
3. Что необходимо сделать для достижения цели с минимальными временными затратами:
- а) установить требования
 - б) сформировать в коллективе хороший микроклимат
 - в) скоординировать деятельность звеньев организации
 - г) контролировать исполнение заданий
4. Какие признаки системы свойственны гостинице:
- а) четко выраженное управление
 - б) нормализация условий труда
 - в) множество элементов
 - г) четко поставленные цели
 - д) наличие связей между элементами
5. Система – это:
- а) совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения целей
 - б) различные производственные и функциональные подразделения
 - в) искусственно созданный набор взаимодействующих между собой элементов и подсистем, предназначенные для достижения определенной цели
 - г) взаимодействие структурных элементов гостиницы.
6. Что представляет собой системный подход?:
- а) противоречивый подход руководителя и исполнителя к средствам и методам решения задач
 - б) координация различных действий для достижения общей цели
 - в) методология познания составных частей через целое
 - г) слаженность действий структурных подразделений гостиницы.
7. Для чего формулируются цели организации?
- а) цели мотивируют поведение людей в организации
 - б) цели выступают в роли стандарта оценки работы подразделений
 - в) цели являются основой формулирования миссии организации
 - г) цели определяют смысл существования организации
8. Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы:
- а) разделение труда;
 - б) установление обязанностей и распределение ролей;
 - в) определение каналов взаимосвязи;
 - г) все ответы верны.
9. Стратегический менеджмент гостиничных предприятий включает следующие функции:
- а) прогнозирование, планирование, организация, координация, учёт, мотивация, контроль
 - б) планирование, организация, руководство, контроль
 - в) социальное планирование, координация, контроль, мотивация
10. Основной целью функциональной стратегии является:
- а) разработка миссии гостиницы
 - б) разработка целей и задач подразделений гостиницы

- в) определение сроков реализации
 - г) выявление потребностей персонала
11. Может ли гостиница на практике одновременно реализовывать несколько стратегий?
- а) может
 - б) может, только если это многоотраслевой комплекс
 - в) не может
12. Создание ресторана в гостиничном комплексе это стратегия:
- а) «сбора урожая»
 - б) концентрированного роста
 - в) горизонтальной диверсификации
 - г) вертикальной интеграции
13. Гостиница, использующая стратегическое управление планирует свою деятельность исходя из того, что:
- а) окружение не будет изменяться
 - б) в окружении не будет происходить качественных изменений
 - в) в окружении постоянно будут происходить изменения
14. Какая из школ обучения гостиничного персонала предусматривает умение разрешать самые непредсказуемые ситуации?
- а) японская;
 - б) французская;
 - в) американская;
 - г) немецкая.
15. Одна из форм управления гостиничными предприятиями, получившая широкое распространение в 1970–м году это:
- а) аренда;
 - б) акционерные общества;
 - в) управление по контракту;
 - г) управление через договор франчайзинга.
16. К недостаткам управления по контракту для владельца можно отнести:
- а) условия прекращения контракта;
 - б) ограничение дохода суммой комиссионных;
 - в) максимальный риск;
 - г) отсутствие оперативности контроля.
17. Франчайзинг – это:
- а) непрерывное вливание необходимых активов во франшизное предприятие;
 - б) передача торговой марки для бизнеса покупателя;
 - в) оба ответа верны;
 - г) нет правильного ответа
18. Факторы успеха франчайзера:
- а) эффективный контроль издержек;
 - б) расширение сферы влияния;
 - в) стандартизация продукции и услуг;
 - г) известный брэнд.
19. Платежи по договору франчайзинга зависят от:
- а) количества и категорий номеров в гостинице;
 - б) ежемесячной прибыли;
 - в) организационной структуры предприятия;
 - г) все верны.
20. Установите последовательность платежей по франчайзингу:
- а) расходы на продвижение брэнда
 - б) первоначальный сбор
 - в) гарантированный взнос

- г) роялти
- д) ежемесячные платежи

21. Выделите недостатки управления через договор франчайзинга для франчайзера и франчайзи

Франчайзер	Франчайзи

22. Распределите по приоритетности основные критерии, оказывающие влияние на выбор управляющей компании:

- а) возможность контроля деятельности управляющей компании со стороны владельца гостиницы или его представителя;
- б) конкурентоспособность персонала управляющей компании, определяемая опытом работы в гостиничном маркетинге;
- в) условия и сроки контракта.
- г) эффективность деятельности компании по предыдущим контрактам с другими клиентами.
- д) наличие безупречной репутации.

Критерии оценивания по оценочному средству № 4 приведены в Технологической карте рейтинга дисциплины.

5.3. Тематика докладов (оценочное средство №4)

1. Исторические этапы формирования сферы гостеприимства в Европе.
2. Исторические этапы формирования сферы гостеприимства в Англии.
3. Исторические этапы формирования сферы гостеприимства в США.
4. Исторические этапы формирования сферы гостеприимства в России.
5. Роль личности (по выбору) в формировании системы гостеприимства: Э. Статлер, У. Мариотт, К. Уилсон, Э. Хендерсон, Ц. Ритц, К. Хилтон, Р. Крок, М. Буланже, Ж.А. Эскофье, М. Поло.
6. Проблемные стороны в организации работы гостиниц и пути их решения
8. Классификация гостиниц за рубежом (по странам: Франция, Греция, Италия, Великобритания, Турция, Египет, ОАЭ, Кипр).
9. Формирование систем жизнеобеспечения гостиницы
10. Формирование эффективной организационной структуры гостиницы
11. Система классификации гостиниц и других средств размещения России
12. Система классификации номеров гостиниц и других средств размещения России
13. Правила предоставления гостиничных услуг в России – исторический аспект
14. Исторические аспекты формирования гостиничных цепей
15. Основные модели организации гостиничного дела
16. Контракт на управление и их применение в гостиничных предприятиях
17. Договор франчайзинга в сфере гостеприимства
18. Концессии как форма управления гостиничным предприятием
19. Тайм-шер владение.
20. Гостиничное дело в Красноярске в 19 столетии.
21. Необычные средства размещения Красноярского края.
22. Разрешения противоречий в требованиях к различным подсистемам безопасности предприятий сферы гостеприимства.
23. Взаимовлияние технических и организационных средств обеспечения безопасности предприятий сферы гостеприимства.
24. Обеспечение безопасности объекта и уровень клиентского сервиса предприятий сферы гостеприимства.
25. Сравнительный анализ комплексных систем безопасности в сфере гостеприимства.

5.5. Ситуационные задачи (оценочное средство №5)

Раздел 2. Методологические основы менеджмента гостеприимства.

Задача 1

Используя данные таблицы, выделите пять наиболее существенных, на ваш взгляд, для менеджмента предприятий индустрии гостеприимства принципов управления, сформулированных Г. Эмерсоном и А. Файолем, ответ аргументируйте.

Принципы управления Г. Эмерсона	Принципы управления А. Файоля
1. Исходный пункт управления - отчётливо поставленные цели.	1. Неотделимость власти от ответственности.
2. Здравый смысл, требующий признания ошибок и поиска их причин.	2. Единство распоряжения или принцип единоначалия
3. Компетентная консультация на основе привлечения профессионалов с целью совершенствования управления.	3. Разумная специализация, ослабляющаяся с увеличением масштабов предприятия.
4. Дисциплина, основанная на четкой регламентации деятельности, контроле, своевременном поощрении.	4. Дисциплина, обязательная для всех и предполагающая взаимное уважение руководства и подчиненных.
5. Справедливое отношение к персоналу.	5. Справедливое для всех вознаграждение.
6. Быстрый, надежный, полный, точный и постоянный учет.	6. Подчинение индивидуальных интересов общим.
7. Диспетчеризация по принципу: «Лучше диспетчеризовать хотя бы незапланированную работу, чем планировать работу не диспетчеризуя её».	7. Единство руководства по принципу: «один руководитель и единый план для совокупности операций, имеющих общую цель».
8. Нормы и инструкции, способствующие поиску и реализации резервов.	8. Устойчивость персонала, ибо текучка – следствие плохого управления.
9. Нормализация условий труда.	9. Разделение труда.
10. Нормирование операций, заключающееся в стандартизации способов их выполнения, регламентировании времени.	10. Иерархия, предполагающая минимизацию управленческих ступеней и полезность горизонтальных связей.
11. Письменные стандартные инструкции.	11. Порядок, в основу которого положен принцип «каждому свое место и каждый на своем месте».
12. Вознаграждение за производительность.	12. Справедливость, обеспечиваемая преданностью персонала и объективностью администрации.
	13. Инициатива, требующая от руководителя всемерного поощрения и подавления собственного тщеславия.
	14. Корпоративный дух, то есть общность интересов работников и коллективизм в труде.

Задача 2.

В преддверии Зимней Универсиады 2019 структура гостиничного рынка г. Красноярска рядом экспертов оценивается как приближающаяся к идеальным условиям совершенной конкуренции – формируется высокий спрос на гостиничные услуги, имеется большое число продавцов, идет значительное сокращение товаров-заменителей, в связи с ужесточением требований к деятельности «гостиниц в квартирах», одинаковая информационная обеспеченность всех производителей (гостиниц). Какую конкурентную стратегию вы бы выбрали для гостиницы, открытие которой планируется в начале 2018 года? Ответ обоснуйте.

Раздел 3. Управление продуктовой политикой гостиничного предприятия.

Задача 1.

Индивидуальный предприниматель имеет в собственности двухэтажное здание,

подключенное к централизованной системе горячего и холодного водоснабжения, отопления и канализации, в котором он планирует разместить гостиницу. Полезная площадь здания составляет 600 кв.м., из них на 300 кв.м. планируется разместить жилые комнаты, на 120 кв.м. – административные, вспомогательные и технические службы, а на остальной площади дополнительные службы.

Задание

1. Разработайте проект продуктовой номенклатуры гостиницы.
2. Проведите горизонтальную и вертикальную уровневую классификацию предложенного гостиничного продукта.

Задача 2.

Господин И. решил воспользоваться услугами водных процедур в гостинице. От ароматических масел у него началась аллергия. Он написал жалобу с требованием компенсировать моральный ущерб. Предложите пути решения проблемы со ссылкой на законодательно-нормативные акты.

Раздел 4. Управление персоналом предприятий сферы гостеприимства

Задача 1.

Используя Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии, сформируйте персонал гостиницы категории «пять звёзд», имеющей 15 номеров класса «сюит», предназначенной для проживания бизнес-туристов, в том числе иностранных. Определите перечень должностей и должностные обязанности сотрудников, требуемый уровень образования и обучения, а так же профессиональные требования (перечень навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей) и количество работников в каждой должности.

Обоснуйте своё решение.

Задача 2.

Используя данные таблицы, оцените по десятибалльной шкале личностные и профессиональные качества персонала предприятий индустрии гостеприимства (по предложенным должностям), присвоив 1 балл наименее значимому, а 10 баллов – наиболее значимому качеству

Таблица

Личностные и профессиональные качества персонала предприятий индустрии гостеприимства

№	Качество	Оценка
	Аналитическое мышление	
	Владение компьютером	
	Внешняя привлекательность	
	Знание иностранных языков	
	Инициативность	
	Коммуникабельность	
	Мастерство ведения переговоров	
	Профильное туристское образование	
	Опыт работы в данной отрасли	
	Организаторские способности	
	Предприимчивость	
	Пунктуальность	
	Самообучаемость	
	Самостоятельность	
	Способность убеждать	
	Справедливость	
	Уверенность в себе	
	Уравновешенность	
	Устойчивость к стрессам	

	Харизма, обаятельность	
	Целеустремленность	
	Человеколюбие	
	Честность	
	Чувство юмора	
	Эрудиция	

Перечень должностей: администратор гостиничного комплекса категории 4*; детский аниматор в курортном отеле; экскурсовод, работающий с иностранными туристами; горничная бизнес-отеля; официант в ресторане высшей наценочной категории; агент по бронированию билетов.

Задача 3.

По прибытии в гостиницу, у входа, семью Р. встретил швейцар. Отдав вещи, семья пошла на регистрацию. При заселении в номер обнаружили нехватку одной сумки. Была оформлена жалоба. В итоге, ее рассмотрение затянулось на целый день, что доставило массу неудобств семье Р. Ближе к ночи вещи были возвращены.

Дайте оценку деятельности персонала гостиницы в данной ситуации. Каковы, на ваш взгляд, причины её возникновения?

Раздел 5. Менеджмент организации обслуживания в предприятиях сферы гостеприимства

Задача 1.

Гражданин П. взял с собой в поездку любимую собаку, но в гостинице, в которой он хотел остановиться, проживание с домашними животными запрещено. Гражданин П. был недоволен и подал жалобу на гостиницу. Оцените деятельность персонала в данной ситуации и её дальнейшие последствия. Ответ аргументируйте ссылкой на законодательно-нормативные акты.

Задача 2.

Мистер Е. громко слушал музыку в своем номере. Администратор неоднократно просил убавить звук. Гость не соглашался, объясняя это тем, что, заплатив деньги за номер, он может делать там все, что захочет. После очередного предупреждения гостя выселили из гостиницы. Гость подал жалобу.

Оцените деятельность персонала в данной ситуации и её дальнейшие последствия. Ответ аргументируйте ссылкой на законодательно-нормативные акты.

Задача 3.

Мисс Г. не понравилось, что горничная производила уборку номера с распущенными волосами и в грязном переднике. Она потребовала заменить горничную, но мисс Г. отказали, объяснив это тем, что в данный момент свободных горничных нет.

Оцените деятельность персонала в данной ситуации. Предложите свой вариант решения проблемы. Ответ аргументируйте ссылкой на законодательно-нормативные акты.

Раздел 7. Эффективность менеджмента гостеприимства

Задача 1.

При разработке стратегии развития организации некоторые менеджеры считают что ключевыми критериями успешности деятельности коммерческого предприятия являются показатели прибыли и рентабельности, поэтому никакие другие критерии эффективности менеджмента не нужны.

Согласны ли вы с этой точкой зрения? С помощью каких критериев вы бы оценили сегодня успешность деятельности красноярской гостиницы? Можно ли использовать предложенные критерии для выработки эффективной стратегии развития гостиницы?

Критерии оценивания по оценочному средству № 2 приведены в Технологической карте рейтинга дисциплины.

3.3. Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по дисциплине «Основы гостеприимства»

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2018/2019 учебный год
В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.
2. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
3. В фонд оценочных средств внесены изменения в соответствии с приказом «Об утверждении Положения о фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации» от 28.04.2018 № 297 (п)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента организации
протокол № 5 от «14» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой
А.А. Лукьянова



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«11» июня 2018 г. Протокол № 5
Председатель НМСС (Н)



М.А. Кухар

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения рабочей программы на 2017/2018 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).
- На титульном листе РПД и ФОС изменено название кафедры разработчика «Кафедра экономики и менеджмента» на основании решения Ученого совета КГПУ им. В.П. Астафьева «О реорганизации структурных подразделений университета» от 26.09.2018.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента организации «15» мая 2019 г., протокол № 5

Внесенные изменения утверждаю: Заведующий кафедрой

О.Н. Владимирова



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«15» мая 2019 г. Протокол № 5
Председатель НМСС (Н)

Авдеева Т.Г.



Лист внесения изменений

Дополнения и изменения рабочей программы на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

14. На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).
15. На титульном листе РПД и ФОС изменено название кафедры разработчика «Кафедра психологии» на основании решения Ученого совета КГПУ им. В.П. Астафьева «О реорганизации структурных подразделений университета» от 26.09.2018.

4. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ

4.1. Карта литературного обеспечения дисциплины «ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

для обучающихся образовательной программы направления подготовки 38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент организации

№№ п/п	Наименование	Место хранения / электронный адрес	Кол-во экземпляров / точек доступа
	Основная литература		
	Арустамов, Э.А. Основы бизнеса : учебник / Э.А. Арустамов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 230 с. : табл., схемы - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01031-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375802	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
	Воронкова, О.В. Основы бизнеса : учебное пособие / О.В. Воронкова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 135 с. - ISBN 978-5-7782-2266-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228839	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
	Дополнительная литература		
	Арустамов, Эдуард Александрович. Организация предпринимательской деятельности. Основы бизнеса [Текст] : практикум / Э.А. Арустамов, Р.С. Андреева. - М. : Дашков и К, 2008. - 144 с.	Научная библиотека	26
	Бизнес-планирование : учебное пособие / В.З. Черняк, Н.Д. Эриашвили, Е.Н. Барикаев и др. ; под ред. В.З. Черняка, Г.Г. Чараева. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 591 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01812-6 ; То же [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114751	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
	Крутик, Александр Борисович. Организация предпринимательской деятельности [Текст] : учебное пособие / А. Б. Крутик. - М. : Академия, 2006. - 160 с. - (Высшее профессиональное образование).	Научная библиотека	11
	Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы		
	Лутошкина И.С. Рабочая программа дисциплины «Основы бизнеса» для обучающихся образовательной программы направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) образовательной программы Менеджмент организации [Электронный ресурс] http://elib.kspu.ru/author-6916	ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева	Индивидуальный неограниченный доступ

Карта материально-технической базы дисциплины

«Основы гостеприимства» для обучающихся образовательной программы направление подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент организации по заочной форме обучения

Номер аудитории/помещения 660017, Красноярский край, г. Красноярск, ул. К. Маркса, зд. 100, (Корпус № 3)	Оборудование (наглядные пособия, макеты, модели, лабораторное оборудование, компьютеры, интерактивные доски, проекторы, информационные технологии, программное обеспечение и др.)
Аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
1-04	- Учебная доска -1 шт., стол для инвалида-колясочника -1 шт. - Программного обеспечения – нет
1-06	- Учебная доска-1шт., проектор-1шт., компьютер -1шт., экран-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
2-01	- Учебная доска-1шт., проектор-1шт., экран-1шт., системный блок-1шт. - Программного обеспечения: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
2-02	- Учебная доска-1шт., интерактивная доска-1шт., шкаф-1шт., проектор-1 шт. - Программного обеспечения – нет
2-03	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
2-04	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
2-05	- Компьютер-3шт., МФУ-2шт., принтер-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
2-06 (Учебно-исследовательская лаборатория «Центр психологических и педагогических исследований»)	- Компьютер-10шт., интерактивная доска с встроенным проектором-1шт., телевизор-1шт., учебно-методическая литература - Программное обеспечение: Microsoft® Windows® 8.1 Professional (ОЕМ лицензия, контракт № 20А/2015 от 05.10.2015); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №1В08-190415-050007-883-951; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия); Psychometric Expert-8 (Контракт № 11/09С от24.09.2015)
2-07 (Аудитория для тренингов)	- МФУ-1шт., магнитофон-1шт. - Программного обеспечения – нет

2-09	- Флипчарт-1шт., маркерная доска-1шт., телевизор-1шт. - Программного обеспечения – нет
2-10	- Учебная доска -1шт., таблицы по детской психологии, проектор-1шт., экран-1шт., компьютер – 1шт., интерактивная доска-1шт., маркерная доска-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-01	- Учебная доска-1шт., проектор-1шт., интерактивная доска-1шт., схемы и таблицы по менеджменту, компьютер- 1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-01a	- Компьютер-1шт., МФУ-1шт., принтер-1шт., сканер-1шт., проектор-1шт., ноутбук-1шт. - Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-03	- Проектор-1шт., учебная доска-1шт., экран-1шт., компьютер-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-04	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-05	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-06	- Интерактивная доска с проектором-1шт., маркерная доска-1шт., системный блок-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-07	- Оборудования – нет - Программного обеспечения – нет
3-08	- Учебная доска-1шт., экран-1шт., проектор-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-10	- Учебная доска-1 шт., экран напольный-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-03	- Маркерная доска-1шт., проектор- 1 шт., экран -1шт. - Программного обеспечения – нет
4-04	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-05	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-06	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-08	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
4-09	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
Помещения для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций	
2-11 (Методический кабинет)	- Компьютер-14шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)
4-01 (Информационно-методический ресурсный центр)	- Компьютер- 4шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)

Материально-техническое обеспечение для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ

При обучении студентов с нарушением слуха предусматривается использование: звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха.

При обучении студентов с нарушением зрения предусматривается использование: электронных луп, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации.

При обучении студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата предусматривается использование: альтернативных устройств ввода информации и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, различных специальных экранных клавиатур и др.