

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

04 20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление предприятием гостиничного бизнеса

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И. В. Муравьев

Томск – 2025

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать и управлять деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-2 Способен принимать решения по оптимизации финансово-хозяйственной деятельности в сфере туризма.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.1 Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-1.2 Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия туристского и гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-2.1 Выбирает и применяет методы и способы оптимизации финансово-хозяйственной деятельности в сфере туризма

ИПК-2.2 Принимает решения по оптимизации финансово-хозяйственной деятельности в сфере туризма

2. Задачи освоения дисциплины

– формирование знаний, умений и навыков по планированию, организации и управлению деятельностью гостиничного предприятия;

– формирование знаний, умений и навыков по применению современных методов и технологии в управлении деятельностью гостиничного предприятия;

– формирование знаний, умений и навыков по принятию управленческих решений в управлении деятельностью гостиничного предприятия.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, является обязательной для изучения.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Пятый семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: экономика и предпринимательство в сфере туризма, маркетинг в туризме, менеджмент в туризме.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 часов, из которых:

-лекции: 22 ч.

-практические занятия: 28 ч.

в том числе практическая подготовка: 28 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Характеристика и особенности управления предприятием гостиничного.

Управление как вид деятельности (менеджмент) и принятие управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Основные категории управления: воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. Современные научные подходы к управлению: процессный, системный и ситуационный, их содержание и отличительные особенности.

Особенности управления предприятием гостиничного бизнеса. Современные формы управления гостиничным предприятием: управление по контракту; управление через договор франчайзинга»; аренда; независимое управление.

Тема 2. Гостиничное предприятие как объект управления.

Виды гостиничных предприятий. Основные управленческие характеристики гостиничного предприятия. Важнейшие переменные факторы внутренней среды гостиницы: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в сервисной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Понятие внешней среды средства размещения. Основные характеристики внешней среды. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы.

Тема 3. Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса.

Планирование гостиничных объектов. Процесс создания гостиничного объекта. Требования к проектам гостиничных зданий. Особенности гостиничной архитектуры. Принципы внутреннего оформления гостиничных помещений. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Современные черты и свойства планирования в гостиничном сервисе. Цели и целеполагание управленческой деятельности гостиничного предприятия. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей гостиничного предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Понятие и этапы стратегического планирования деятельности гостиничного предприятия. Текущее планирование и контроль. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет).

Тема 4. Организационные основы деятельности предприятия гостиничного бизнеса.

Организационная структура современного гостиничного предприятия. Построение системы управления гостиничным предприятием на основе линейной, функциональной, линейно-функциональной, дивизиональной, матричной структур управления. Основные принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия. Функциональный подход к построению организационной структуры. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Служба управления номерным фондом: типовая структура, основные функции. Основные подразделения службы управления номерным фондом: служба бронирования, служба приема и размещения, административно-хозяйственная служба (служба эксплуатации номерного фонда). Технологии, принципы и структура подразделений службы управления номерным

фондом. Инженерно-техническая служба: варианты организации, основные функции. Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности гостиницы. Кадровая служба в гостиничном комплексе.

Тема 5. Особенности управления отдельными видами деятельности на предприятии гостиничного бизнеса.

Особенности управления качеством на предприятии гостиничного бизнеса. Понятие и показатели качества услуги и обслуживания на гостиничном предприятии. Применение МС ИСО 9000 в гостиничном бизнесе. Создание и внедрение систем менеджмента качества на гостиничных предприятиях. Финансовый менеджмент предприятия гостиничного предприятия: объект, задачи и принципы управления. Финансовая стратегия предприятия гостиничного бизнеса. Финансовое планирование в гостиничном бизнесе. Основные показатели и методы оценки эффективности финансово-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного бизнеса. Инновационная деятельность гостиничного предприятия. Виды инновации на предприятиях гостиничного предприятия. Особенности внедрения инноваций на предприятии гостиничного бизнеса.

Тема 6. Управление персоналом на предприятии гостиничного бизнеса.

Категории персонала на предприятиях гостиничного бизнеса. Должностные инструкции сотрудников гостиничного предприятия. Система работы с персоналом в сфере гостиничного бизнеса. Наем, оценка и отбор персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Оплата труда персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Развитие персонала на предприятии гостиничного бизнеса. Формирование кадрового резерва. Обучение персонала гостиничного предприятия. Управление процессом обучения персонала. Оценка и аттестация персонала гостиничного предприятия. Мотивация персонала на предприятиях гостиничного бизнеса.

Тема 7. Социально-психологические аспекты управления предприятием гостиничного бизнеса.

Понятие конфликта. Особенности конфликтов в сфере гостиничного бизнеса. Типология социальных конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Структурно-организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов. Модель управления конфликтной ситуацией в гостиничной сфере. Понятие и природа стресса. Причины стресса в сфере гостиничного сервиса: производственные и бытовые. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиницы. Организационная культура на предприятиях гостиничного сервиса. Содержание и структура организационной культуры. Организационная культура как инструмент управления организационным поведением в гостеприимстве. Основные функции организационной культуры. Проблемы становления новой организационной культуры в гостиничном бизнесе.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, выполнения практических заданий, проверочных работ (тестов) по теме, деловых игр, написания эссе, выполнения домашних заданий, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в пятом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех вопросов. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://lms.tsu.ru/>.

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Вакуленко Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Логос, Университетская книга, 2008. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/9062.html>.

– Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 879 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/81605.html>.

б) дополнительная литература:

– Кучеренко И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов / И. М. Кучеренко. – Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 171 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html>.

– Райская М. В. Управление организацией (предприятием) : учебное пособие / М. В. Райская. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 168 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/79578.html>.

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы

– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);

– публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>

– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>

– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>

– Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>

– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>

– ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	634050,Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м ²
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121 ^А Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул)	634050,Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м ²