

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

06

20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Принятие управленческих решений в гостеприимстве

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

ПК-5. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИУК-2.2. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

ИУК-10.1. Знает правовые категории, терминологию, современное законодательство в сфере противодействия коррупции, проявлениям экстремизма и терроризма.

ИПК-5.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.

ИПК-5.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.

ИПК-5.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.

2. Задачи освоения дисциплины

– Дать комплексное представление о задачах, направлениях и методах принятия управленческих решений в гостеприимстве;

– Сформировать теоретические знания и практические навыки разработки, принятия и реализации управленческих решений;

– Привить навыки использования современных методов и форм разработки и принятия управленческих решений в современных социально-экономических условиях функционирования и развития предприятий гостеприимства, в вопросах повышения их эффективности (экономической, организационной, социальной);

– Сформировать базовые навыки практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации в части принятия управленческих решений в гостеприимстве.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор.

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

Пятый семестр, зачет

Шестой семестр, курсовая работа

Шестой семестр, экзамен

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

- Бухгалтерский и финансовый учет организации сферы гостеприимства;
- Маркетинг организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- Психологические и этические основы управления организации сферы гостеприимства;
- Статистические методы в управлении организации сферы гостеприимства;
- Экономика организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- Менеджмент организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- Стандартизация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;
- Основы финансовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства;
- Особенности экономического анализа в гостиничном бизнесе.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 з.е., 252 часов, из которых:

- лекции: 24 ч.
- практические занятия: 32 ч.
- в том числе практическая подготовка: 32 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Методология и организация процесса разработки и реализации управленческого решения в гостеприимстве.

Роль, сущность и свойства управленческих решений в гостеприимстве Сущность и содержание управленческого решения. Понятие управленческого решения и его развитие. Решение как этап процесса менеджмента. Области управленческих решений. Управленческое решение в системе управления. Обобщенная схема разработки управленческих решений. Проблемы и критерии их оценки. Типология управленческих решений. Творческий характер управленческого решения. Классификация управленческих решений. Формы разработки и реализации управленческих решений. Информационная сущность УР. Информационная поддержка решений директора. Программное обеспечение РУР. Состав и области использования компьютерных технологий. Организационно-правовое, кадровое и финансовое обеспечение.

Тема 2. Методологические основы разработки управленческих решений в гостеприимстве.

Системный, целевой и процессный подходы к разработке управленческих решений. Элементы системного подхода. Требования системного подхода. Процедуры системного подхода. Сущность процессного подхода. Классификация процессов. Бизнес-процесс и организация его управления. Целевая ориентация управленческих решений. Понятие технологии РУР. Состав технологий РУР: целевые технологии и регламентные технологии. Приоритет цели при РУР. Целевые технологии РУР: инициативно-целевая технология; программно-целевая технология; регламентная технология. Процессорные технологии РУР как инструментальные средства для реализации целевых технологий РУР. Управление по результатам. Управление путем постоянных проверок и указаний. Управление в исключительных случаях. Управление на базе «искусственного

интеллекта». Управление на базе активизации деятельности персонала. Реализация процессорных технологий на предприятиях гостеприимства.

Тема 3. Качество и эффективность управленческих решений в гостеприимстве.

Эффективность управленческих решений. Основные виды эффективности УР. Методы оценки экономической эффективности: косвенный метод сопоставления различных результатов; оценка по конечным результатам; оценка по непосредственным результатам деятельности. Результативность управленческих решений. Проблемы измерения управленческих решений. Условия и факторы качества управленческих решений.

Тема 4. Анализ внешней и внутренней бизнес-среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческих решений в гостеприимстве.

Понятие неопределенности. Признаки неопределенности. Влияние характеристик информации на неопределенность при РУР. Влияние профессионализма на неопределенность при РУР. Типология рисков. Анализ внутренней и внешней среды и их влияние на РУР. Внутреннее и внешнее кольцо элементов внешней среды. Особенности элементов ближнего окружения компании. Особенности элементов дальнего окружения компании. Прогноз состояния среды и факторов влияния на разрабатываемые решения. Разработка альтернативных решений и учет влияния внешних факторов на их реализацию и последствия. Оценка степени риска. Оценка последствий риска. Управление риском. Приемы выбора управленческих решений в условиях неопределенности и риска. Метод «дерева решений». Правила максимакса (максимаксное решение), максимина (максиминное решение) и минимакса (минимаксное решение).

Тема 5. Методы разработки и принятия управленческих решений в туризме.

Методы экспертной оценки. Сущность методов экспертной оценки. Метод простой ранжировки. Метод задания весовых коэффициентов. Метод последовательных сравнений. Метод парных сравнений. Метод Дельфи. Сущность метода. Принципы применения метода. Использование метода. Трудности и недостатки применения методов. Метод мозгового штурма. Стадии мозгового штурма. Состав участников мозгового штурма. Факторы, препятствующие мозговому штурму. Разновидности мозгового штурма: индивидуальный мозговой штурм, массовый мозговой штурм, письменный мозговой штурм, двойной мозговой штурм, обратный мозговой штурм. Метод коллективного блокнота. Метод синектики. Типы аналогий: прямые аналогии, субъективные (личные) аналогии, символические аналогии, фантастические аналогии. Последовательность проведения синектической процедуры.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем тестовых заданий, эссе, вопросов для семинаров, разноуровневых задач, 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

Зачет в пятом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух частей. Продолжительность зачета 1 час.

Курсовая работа в шестом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух частей. Продолжительность курсовой работы 1 час.

Экзамен в шестом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. 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 «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

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

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

– Воронин А. В. Разработка управленческих решений: учебное пособие / Воронин А. В. – Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2020. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/115082.html>

б) Дополнительная литература:

– Глебова О.В. Методы принятия управленческих решений: учебное пособие / Глебова О.В. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/62071.html>

– Дроздова, И. В. Разработка управленческих решений: практикум / Дроздова И. В., Харитонович А. В. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСБ, 2017. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/74347.html>

в) Ресурсы сети Интернет:

– Открытые онлайн-курсы
– Журнал «Эксперт» - <http://www.expert.ru>
– Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ - www.gsk.ru
– Официальный сайт Всемирного банка - www.worldbank.org
– 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 OneNote, 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

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

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, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
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-т Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м².
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-т Ленина, 36, стр.7(86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м².