

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**вопросов для подготовки к экзамену**

**для студентов очной и заочной форм обучения**

**по дисциплине «Гостиничный менеджмент»**

**Для бакалавров**

**по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,**

**профиль Гостиничная деятельность**

**Разработал: К.э.н., доцент кафедры «СТиИГ» Провоторина В.В.**

**Ростов-на-Дону**

**2023г.**

**ПЕРЕЧЕНЬ вопросов для подготовки к экзамену**

Экзамен – это формы итогового контроля освоения студентами учебной дисциплины «Гостиничный менеджмент» и формирование у них соответствующих компетенций. Формы сдачи экзамена – устная.

На устном экзамене преподаватель проверяет не только уровень запоминания и воспроизведения студентом учебного материала, но и понимание им тех или иных правовых категорий и реальных правовых проблем, способность, мыслить, аргументировать, отстаивать свою позицию, объяснять юридическим языком правовую проблему.

При подготовке к экзамену особое внимание следует уделять конспектам лекций и материалам, полученным на практических занятиях (семинарах), а уже за тем учебникам, учебным пособиям и иные материалам. Студенту следует помнить, что идеальных учебников не бывает, т.к. они издаются отдельными учеными или коллективами авторов, представляющих ту или иную школу (точку зрения) в науке или направление исследования конкретного вопроса, поэтому в каждом из них есть сильные и слабые стороны. Для подготовки к экзамену студенту следует использовать два и более учебника и (или) учебного пособия, а также юридические словари, справочники и хрестоматии.

Ответ студента на устном экзамене должен быть аргументирован. На экзамене преподаватель может задать студенту уточняющие и дополнительные вопросы. Уточняющие вопросы задаются в рамках билета и направлены на уточнение мысли студента. Дополнительные вопросы задаются не в рамках экзаменационного билета, а по всему курсу, и, как правило, связаны с плохим ответом студента. На экзамене преподаватель оценивает как знания материалов дисциплины, так и форму их

изложения студентом.

1. Менеджмент как наука. Общие понятия о менеджменте.
2. Менеджер. Требования к профессиональной компетенции.
3. Методы менеджмента и функции менеджмента.
4. Специфика управления гостиничным предприятием: общие вопросы управления, цели и задачи управления.
5. Уровни, функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием.
6. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями. Виды организационно – управленческих структур.
7. Управление персоналом в гостиничном предприятии: планирование и подбор персонала.
8. Управление персоналом в гостиничном предприятии: адаптация персонала, аттестация и обучение персонала гостиниц.
9. Менеджер гостиничного предприятия, сущность его деятельности.
10. Власть. Уровни власти менеджера.
11. Стили руководства и лидерства.

# Внутренняя и внешняя среда организации в сфере сервиса и туризма

1. Сущность конфликтов, основные типы и причины конфликтов.
2. Управление внутренними и внешними конфликтами.
3. Риск-менеджмент как система управления
4. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия и средства снижения степени рисков.
5. Понятия качества гостиничных услуг.
6. Условия повышения качества предоставления гостиничных услуг.
7. Возникновение менеджмента. Истоки современного менеджмента.
8. Подходы к управлению различных научных школ: процессный подход, системный подход, ситуационный подход.
9. Японский менеджмент и управление в американских и западноевропейских фирмах.
10. Стратегическое планирование деятельности гостиничного предприятия.
11. Управление гостиничным предприятием, функции планирования и прогнозирования.
12. Организационные формы внутрифирменного планирования, методы планирования.
13. Функции организации: мотивация как функция управления, функция контроля и функция анализа хозяйственной деятельности.
14. Современный кадровый менеджмент. Принципы и методы управления персоналом.
15. Обеспечение предприятия трудовыми ресурсами: заключение трудового договора, расстановка персонала.
16. Производительность труда. Требования к персоналу. Мотивация персонала.
17. Общая характеристика коммуникаций. Коммуникационные навыки и средства: умение слушать, вербальная и невербальная коммуникация.
18. Процесс коммуникаций и эффективность управления. Коммуникационный процесс. Межличностные коммуникации. Организационные коммуникации.
19. Сущность решения в менеджменте: типология и эффективность решения в менеджменте.
20. Теоретические аспекты и роль финансового менеджмента в управлении туристским предприятием: цели, задачи, принципы.

**4 Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение**

Карта методического обеспечения дисциплины

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ссылка | Автор | Название | Издательство | Год издания | | Вид издания | Кол-во в библиотеке | Адрес электронного ресурса | Вид доступа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 6.1 Основная литература | | | | | | | | | |
| 6.1.1 | Райченко, А. В. | Общий менеджмент | М.: ИНФРА-М, | 2009 | | учебник | 20 |  |  |
| 6.1.2 | Косолапов, А. Б., Елисеева, Т. И. | Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства | М.: КНОРУС | 2009 | | Учебное пособие | 50 |  |  |
| 6.1.3 | Бондаренко, Г. А. | Менеджмент гостиниц и ресторанов | М.: Новое знание | 2008 | | Учебное пособие | 10 |  |  |
| 6.2 Дополнительная литература | | | | | | | | | |
| 6.2.1 | Быстров, С.А. | Финансовый менеджмент в туризме | М.;СПб.: Герда, | 2007 | | Учебное пособие | 20 |  |  |
| 6.2.2 | Басовский, Л. Е. | Финансовый менеджмент | М.: ИНФРА-М, | 2009 | | Учебное пособие | 10 |  |  |
| 6.2.3 | Провоторина В.В. | Гостиничный менеджмент | Ростов н/Д: РИО РТИСТ ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС | 2012 | | Методическое пособие | 100 |  |  |
| 6.3 Периодические издания | | | | | | | | | |
| 6.3.1 |  | Сервис в России и за рубежом | [ФГБОУ ВО "Российский государственный университет туризма и сервиса"](http://elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=757) | 2016-2015 | | период. издание |  | http://elibrary.ru | с любой точки доступа для авторизированного пользователя |
| 6.4 Программно-информационное обеспечение, ЭБс ( в том числе электронные ресурсы свободного доступа) | | | | | | | | | |
| 6.4.1 |  | Сайт Государственного комитета по статистике РФ | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www,gks.ru | Свободный доступ |
| 6.4.2 |  | Сайт Всемирной туристской организации ООН | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www.unwto.org | Свободный доступ |