**Варианты контрольных работ**

**по дисциплине «Гостиничный менеджмент»**

**1. Общие положения**

Контрольная работа – это одна из основных форм контроля знаний студентов. Цель контрольной работы заключается в оценке качества усвоения студентами отдельных, как правило, наиболее важных разделов, тем и вопросов изучаемой дисциплины, а также умения решать конкретные практические и теоретические задачи.

Вариант контрольной работы определяется по фамилии студента (Таблица 1). Замена варианта контрольной работы не допускается.

Настоящая контрольная работа содержит 10 вариантов заданий. Выберите собственный вариант, руководствуясь следующей таблицей.

Таблица 1 – варианты контрольных работ

| Первая буква фамилии студента | № варианта |
| --- | --- |
| А, Б,  | 1 |
| В, Г, Д,  | 2 |
| Е, Ж, З,  | 3 |
| И, К Л,  | 4 |
| М, Н, О,  | 5 |
| П, Р, С,  | 6 |
| Т, У, Ф,  | 7 |
| Х, Ц, Ч,  | 8 |
| Ш, Щ, | 9 |
| Э, Ю, Я | 10 |

Каждый вариант состоит из 3 заданий.

Первое и второе задания - теоретические. Требуется рассмотреть одно из направлений работы по управлению гостиничным предприятием. Для ответа необходимо прочитать материал по данной проблеме и высказать свое мнение, показать свой взгляд на организацию определенного управленческого процесса. Не допускается дословное переписывание материала учебников, учебных пособий и т.п.

Третье задание – практическое. При работе над проблемой, ситуацией (кейсом) также необходимо знание теоретического материала и умение подготовить правильный ответ, документ.

При работе над контрольной работой следует проявлять самостоятельность, умение пользоваться научной и учебной литературой, фактическими материалами, директивными документами и другими аналогичными источниками информации.

**2. Структура контрольной работы и порядок её оформления и подготовки**

Контрольная работа должна содержать следующие структурные элементы: титульный лист (Приложение 1), оглавление, основная часть (ответы на поставленные вопросы), список использованных источников.

Студент выполняет текстовый вариант работы на ПК и распечатывает с помощью принтера на белой бумаге формата А4 (210×297 мм). Текст работы должен быть изложен на одной стороне листа.

Текст работы, рисунки, формулы, таблицы, а также номера страниц не должны выходить за пределы двухсантиметровой рамки листа А4. Номера страниц должны быть проставлены вверху справа.

Основной текст контрольной работы набирается шрифтом Times New Roman, размер 14 пт, начертание обычное, через полуторный интервал, выравнивание по ширине страницы. Для оформления таблиц и подписей к рисункам допускается Times New Roman, размер12 пт.

Контрольная работа должна быть помещена в папку–скоросшиватель.

Приступать к написанию контрольной работы следует лишь после изучения основных тем дисциплины, основываясь на учебнике (учебном пособии) из списка основной литературы, рекомендованной по данному курсу, дополнительной учебной литературы, и нормативного материала по избранной теме (при наличии такой необходимости). Список рекомендуемой преподавателем научной литературы необходимо рассматривать как основу для самостоятельного поиска и анализа.

Подбор материала контрольной работы осуществляется студентом, что дает преподавателю основание оценить степень усвоения изученного материала. При написании контрольной работы студенту следует проявить самостоятельность и не прибегать к простому переписыванию литературы. Преподаватель вправе учитывать качество проделанной работы при сдаче студентом зачета или экзамена по соответствующей дисциплине.

Выполненную контрольную работу следует сдать на кафедру в срок не позднее 2 недель до начала экзамена или зачета по соответствующей дисциплине. Сданные контрольные работы подлежат регистрации в специальном журнале. Дата регистрации должна быть отмечена методистом кафедры на титульном листе контрольной работы. Зарегистрированные контрольные работы передаются на рецензирование преподавателю. Если сроки предоставления контрольной работы на рецензирование не соблюдены, то работа не проверяется преподавателем и не зачитывается как выполненная. Это является основанием не допуска студента к экзамену по данной дисциплине.

Положительной оценкой работы является «зачтено». Оценку «зачтено» выставляется работам, которые отвечают следующим требованиям:

* контрольная работа строго соответствует варианту, который определяется в соответствии с методическими указаниями;
* оба вопроса раскрыты полно, четко и логически последовательно;
* контрольная работа выполнена студентом самостоятельно;
* контрольная работа оформлена в соответствии с настоящими рекомендациями.

За работы, не удовлетворяющие предъявляемым требованиям, выставляется «не зачтено». Типичными ошибками при выполнении контрольной работы являются:

* несоответствие содержания контрольной работы цели и поставленным задачам;
* неверное решение предложенных практических ситуаций (второе задание);
* нарушение установленных требований к оформлению работы;
* использование информации без ссылок на источник информации (отсутствие ссылок на источники при ответе на 1 теоретический вопрос).

Замечания, выявленные преподавателем в ходе проверки, фиксируются на полях работы. К рассмотрению не принимаются ксерокопии контрольных работ и работы, которые выполнены с нарушением установленных требований, Студент, контрольная работа которого не получила положительную оценку, не допускается к сдаче экзамена по соответствующей дисциплине.

Сроки хранения контрольных работ устанавливаются в соответствии с номенклатурой дел ННГУ им. Н.И. Лобачевского.

**3. Варианты контрольных работ**

**Вариант 1.**

1. Менеджмент гостиничного предприятия как процесс. Общие функции управления и связующие процессы гостиничного менеджмента.

2. Характеристика и особенности гостиничных услуг. Качество гостиничных услуг как объект менеджмента в индустрии гостеприимства. Понятие «качество» и «система качества».

3. Практическое задание:

При анализе работы гостиницы руководство отметило рост текучести кадров. По результатам опроса - причина этого явления в слабой мотивации персонала. Дайте рекомендации руководству по изменению ситуации. Продумайте компенсационный пакет разных категорий работников гостиницы.

**Вариант 2.**

1. Гостиничные предприятия как объект управления. Особенности управления предприятиями гостиничной индустрии. Опыт управления гостиничными предприятиями за рубежом.

2. Роль корпоративных стандартов в гостиничном менеджменте.

Процессы гостиничного предприятия, связанные с правилами поведения, обработкой жалоб и разрешением спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

3. Практическое задание: разработайте должностную инструкцию на сотрудника службы приема и размещения гостиницы «Премьер». Может ли гостиничное предприятие не разрабатывать должностные инструкции и др. правовые акты?

**Вариант 3.**

1. Сущность и содержание понятия «организационная структура управления». Виды организационных структур управления гостиничными предприятиями. Уровни управления гостиничным предприятием.

2. Цели и методы оценки работы служб (отделов) гостиницы. Методы управленческого контроля выполнения должностных обязанностей персонала гостиничных предприятий.

1. Практическое задание:

В Вашу гостиницу приняли нового сотрудника – менеджера службы приема и размещения. В первые две недели его работы количество жалоб от гостей значительно увеличилось. Что Вы можете предложить для изменения ситуации.

Какие проблемы в кадровом менеджменте Вы видите? Подготовьте мероприятия по предотвращению подобной ситуации в будущем.

**Вариант 4.**

1. Формы управления гостиницами. Международные гостиничные цепи. Российские гостиничные цепи.

2. Методы управления. Административный (организационно-распорядительный), экономический и социально-психологический методы управления персоналом гостиничных предприятий.

3. Практическое задание: Вы руководитель кадровой службы гостиницы на 500 мест. Один из ваших подчиненных заявил, что он не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного? Аргументируйте свой выбор.

Стоит ли на наш взгляд уделять внимание лояльности персонала гостиницы?

**Вариант 5.**

1. Миссия, философия и цели гостиничного предприятия. Требования к миссии и целям деятельности гостиничного предприятия.

2. Роль менеджмента персонала в повышении уровня обслуживания потребителей гостиничных предприятий.

3. Практическое задание: Продумайте, какие службы должны войти в Организационную структуру управления (ОСУ) гостиницей «Виктория», в которой 500 номеров. Предложите возможные варианты построения ОСУ, используя российский и зарубежный опыт.

**Вариант 6.**

1. Характеристика и основные особенности внутренней и внешней среды гостиничного предприятия. Взаимосвязь внутренних переменных и факторов внешнего окружения организации. Задачи менеджмента по учёту воздействия факторов внутренней и внешней среды.

2. Особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе. Функции управления персоналом гостиничного предприятия.

3. Практическое задание: Практическое задание: Продумайте, какие службы должны войти в Организационную структуру управления (ОСУ) гостиницей «Виктория», в которой 100 номеров. Предложите возможные варианты построения ОСУ, используя российский и зарубежный опыт.

**Вариант 7.**

1. Службы гостиницы и их характеристика. Управление деятельностью службы приема и размещения (Front office и bek office). Требования, предъявляемые к работе службы и обязанности её работников. персонала гостиницы.

2. Кадровая политика гостиничных предприятий.

3. Практическое задание: разработайте должностную инструкцию на менеджера по бронированию отеля «Премьер». Может ли гостиничное предприятие не разрабатывать должностные инструкции и др. организационно-правовые акты?

**Вариант 8.**

1. Службы гостиницы и их характеристика. Управление деятельностью административно-хозяйственной службы. Требования, предъявляемые к работе службы. Обязанности персонала данной службы.

2. Политика гостиничных предприятий в области оплаты труда. Компенсационный пакет работников гостиничных предприятий.

3. Практическое задание: Отель «Планета» использует двойное бронирование. В пик сезона в отель приехали оба гостя, забронировавших номер. Заселили того, который приехал раньше. Второй гость написал претензию, так как ему не смогли предоставить выбранный номер. Как нужно разрешить сложившуюся ситуацию? Что нужно предпринять менеджменту отеля, чтобы не допускать подобных ситуаций в будущем?

**Вариант 9.**

1. Службы гостиницы и их характеристика. Управление деятельностью инженерно-технической службы и службы безопасности. Требования, предъявляемые к работе служб. Обязанности персонала работников данных служб.

2. Повышение лояльности персонала гостиниц. Оценка существующего уровня лояльности персонала, выявление и анализ «зон риска». Разработка и реализация программы формирование лояльности персонала гостиницы.

3. Практическое задание: Охарактеризуйте ключевые требования к работе генеральных менеджеров (управляющих) гостиницами (отелями). Сделайте акцент на задачах в краткосрочном, среднесрочном и долгосрочном периодах их деятельности. Продумайте какие основные функции они выполняют и что оказывает влияние на эффективность их работы.

**Вариант 10.**

1. Организация контроля качества услуг и обслуживания в гостиничной индустрии. Основные этапы процесса организации контроля в гостиничном бизнесе. Виды контроля.

2. Роль коллектива в создании имиджа гостиничного предприятия. Морально-психологический климат коллектива гостиного предприятия и его влияние на уровень обслуживания потребителей.

3. Практическое задание: разработайте должностную инструкцию на администратора отеля «Премьер». Охарактеризуйте основные функциональные обязанности администратора отеля. Зависят ли они от количества номеров в гостинице?

Какую роль играет администратор в формировании благоприятного имиджа гостиничного предприятия?