

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства Б1.В.ОД.1

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Цаликова В.В.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 9499156219

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , VVCalikova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Получение высшего профессионального профилированного (на уровне бакалавра), углубленного профессионального (на уровне магистра) образования, позволяющего выпускнику успешно работать в сфере гостиничной индустрии, обладать универсальными и предметно-ориентированными компетенциями, способствующим его социальной мобильности и устойчивости на рынке труд

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.1 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

формирование социально-личностных качеств нравственности, общекультурных навыков и потребностей, способностей к социальной адаптации, творческой реализации своего потенциала, целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, гражданственности, коммуникативности, толерантности.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-4 (профессиональные компетенции)	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Уметь решать ключевые профессиональные задачи в гостиничной деятельности. Такие как: технологические, управленческие, маркетинговые, социально-психологические, культурно-исторические.

### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины	3	1	3	6	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Становление индустрии гостеприимства	3	2	3	6	0	Контрольная точка
3.	Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства	3	3	3	6	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства	3	4	3	6	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	3	5	3	6	0	Контрольная точка
6.	Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	3	6	3	6	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления,

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности

##### Тема 2. Становление индустрии гостеприимства

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

История развития мировой индустрии гостеприимства

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

этапы развития отечественной индустрии гостеприимства, инновации в индустрии гостеприимства

##### Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства, структура управления предприятиями индустрии гостеприимства

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

информационное обеспечение менеджмента гостеприимства

**Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Классификация гостиниц России и за рубежом

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

системы управления гостиничным предприятием

**Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Модели организации гостиничного бизнеса, система франчайзинга

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

поддержка гостиничного бизнеса за рубежом

**Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины	3	1	подготовка к устному опросу	9	устный опрос
2.	Тема 2. Становление индустрии гостеприимства	3	2	подготовка к контрольной точке	9	контрольная точка
	Итого				18	

**5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

Ролевые игры, презентации

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

**Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины**

устный опрос , примерные вопросы:

Сущность индустрии гостеприимства Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности

## **Тема 2. Становление индустрии гостеприимства**

контрольная точка , примерные вопросы:

История развития мировой индустрии гостеприимства Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства

## **Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства**

## **Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства**

## **Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса**

## **Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства**

## **Итоговая форма контроля**

экзамен (в 3 семестре)

Примерные вопросы к итоговой форме контроля

1. Сущность индустрии гостеприимства
2. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности
3. История развития мировой индустрии гостеприимства
4. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства
5. Инновации в индустрии гостеприимства
6. Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства
7. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства
8. Классификация гостиниц в России и за рубежом
9. Модели организации гостиничного бизнеса
10. Перспективы развития гостиничного дела в России
11. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства
12. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

### **7.1. Основная литература:**

Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-234-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/223577>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 'Социально-культурный сервис и туризм' / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных .? Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2010 .? 512 с. : ил. ; 22 .? (Учебное пособие) (Рекомендовано 2 Учебно-методическим объединением) Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-169-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/427170>

2.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

гостиничный сервис - [tourlib.net/gost.htm](http://tourlib.net/gost.htm)

гостиничный сервис - [www.rbiu.ru/special/hotel-service.htm](http://www.rbiu.ru/special/hotel-service.htm)

индустрия гостеприимства - [www.aup.ru/books/m19/2\\_5.htm](http://www.aup.ru/books/m19/2_5.htm)

основы индустрии гостеприимства - [lib.rus.ec/b/204346/read](http://lib.rus.ec/b/204346/read)

правовое регулирование гостиничного сервиса - [bibliofond.ru/view.aspx?id=440218](http://bibliofond.ru/view.aspx?id=440218)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Оборудование для презентаций

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Цаликова В.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.