

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Таюрский Д.А.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Модели организации гостиничного бизнеса Б1.В.ОД.9

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Геркина Е.А. , Куцевол Н.Г.

**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

Казань  
2016

## 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) ассистент, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Elena.Gerkina@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины

1. Выделить ключевые модели организации гостиничного бизнеса.
2. Рассмотреть тенденции объединения гостиниц.
3. Анализ системы взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе.
4. Рассмотрение франчайзинга как форма организация гостиничного бизнеса
5. Определение системы участия государства в регулировании гостиничного бизнеса.
6. Определение направлений модернизация туристической инфраструктуры

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.9 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Разработка курса 'Модели организации туристического бизнеса' вызвано актуализацией данной проблемы. Эффективность функционирования туристической отрасли напрямую связана с эффективностью осуществления управления этой сферой. Однако значительный эффект возможен в случае выбора адекватной модели управления туризмом. Причем такой выбор зависит от туристического потенциала страны, от значимости туристической отрасли для государства, экономической и политической ситуации в стране. Кроме того, необходимо учитывать, что подбор модели управления может быть осложнен отсутствием всех вышеперечисленных факторов. Поэтому необходимо разобраться с критериями, которыми можно руководствоваться при выборе модели управления туристической отраслью.

Существует множество моделей управления туристической отраслью в том числе, в зависимости от роли государства, местных властей и бизнеса в данном процессе, а также от потенциала самой туристической сферы. Однако ключевым становится принцип комплексности в выборе модели ведения туристического бизнеса

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления 43.03.01 Сервис.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как 'Маркетинг в сервисе', 'Сервисология' 'Информационные технологии в сервисе', 'Основы предпринимательской деятельности', 'Туристический бизнес: технологии конкурентной борьбы', 'Прогнозирование гостиничных потоков' и др.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

- требуемому качеству обслуживания
- Демонстрировать готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
- Демонстрировать готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
- Демонстрировать готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений
- Демонстрировать готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
- Демонстрировать готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
- Демонстрировать готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 6 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	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Ключевые модели организации						

## гостиничного бизнеса

6	1,2,3	12	12	0	дискуссия
---	-------	----	----	---	-----------

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.	6	4,5	6	6	0	письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе	6	6,7	6	6	0	дискуссия
4.	Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.	6	8,9	6	6	0	контрольная работа
5.	Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса	6	10,11	6	6	0	дискуссия
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	экзамен
	Итого			36	36	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса

#### **лекционное занятие (12 часа(ов)):**

Модель Ритца. Неповторимость интерьера и стиля обслуживания; ограниченный штат сотрудников с невозможностью профессионального роста; неповторимость, непохожесть на другие гостиницы; расположение в средних городах и исторически-культурных центрах

#### **практическое занятие (12 часа(ов)):**

Модель Кемонса Уильсона. Высокий уровень обслуживания своих гостей. Соблюдение единого архитектурного стиля; быстрая регистрация гостей; гибкая система тарифов; специальные номера для постоянных клиентов; наличие шведского стола? конференц-холл. Гибкая система тарифов; единое управление, маркетинг и служба коммуникаций; возможность карьерного роста для сотрудников. Холдинг как система управления отелями.

### Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.

#### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Варианты объединения гостиниц. Гостиничные консорциумы (объединение нескольких отелей и небольших гостиничных групп разного класса); ассоциации; гостиницы, объединенные по принципу франчайзинга.

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

Гостиничные цепи. Определенные требования и стандарты услуг в гостиничной цепи. Единый фонд управления гостиницами в гостиничной цепи. Условия разделения основных функций управления.

### Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе

#### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Модели гостиниц в системе взаимоотношений. Независимые гостиницы. Управление самого владельца; Профессиональный менеджмент и управляющие компании в системе управления гостиницами.

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

Объединение гостиниц, управляемое профессиональными гостиничными компаниями. Гостиницы в объединение независимых гостиниц.

**Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Варианты сотрудничества в системе франчайзинга в гостиничном бизнесе. Система самостоятельного управления; Контрактное управление. Виды франчайзинга в гостиничном бизнесе. Прямой франчайзинг. Косвенный франчайзинг.

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

финансовые возможности франчайзера как условие расширения. Система франчайзинга в российских условиях в предоставлении гостиничных услуг.

**Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Степень участия государства в управлении туристической отраслью. Модели управления туристической отраслью ? централизованная, децентрализованная и смешанная. Финансирование сферы туризма, наличие практики администрирования туристической деятельности, ориентация на интенсивный или экстенсивный рост туристической сферы, наличие в туристической отрасли большого количества сильных частных компаний, уровень инициативности бизнеса, способность государства к ведению диалога с бизнесом.

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

Создание и модернизация туристической инфраструктуры, определение формата функционирования туристического рынка, создание благоприятных условий для ведения туристической деятельности, увеличение притока частных инвестиций в туристическую отрасль, улучшение позиций туристической отрасли страны на международном рынке.

**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. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса	6	1,2,3	подготовка к дискуссии	10	дискуссия
2.	Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.	6	4,5	подготовка домашнего задания	12	письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе	6	6,7	подготовка к дискуссии	12	дискуссия
4.	Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.	6	8,9	подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа
5.	Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса	6	10,11	подготовка к дискуссии	8	дискуссия

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
	Итого				54	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, 'мозговые штурмы', работа с интерактивными учебными материалами и т.д.
3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания,

регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.

6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.
7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.
8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.

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

### Тема 1. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса

дискуссия , примерные вопросы:

Построить шаблон бизнес-модели гостиничного бизнеса.

### Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Проанализировать существующие гостиничные цепи на конкретном практическом примере.

### Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе

дискуссия , примерные вопросы:



Проанализировать модели управления гостиничным бизнесом с участием управляющей компании (на конкретном примере)

#### **Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Охарактеризовать франшизы гостиничного сектора, существующих на практике.

#### **Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса**

дискуссия , примерные вопросы:

Обозначить конкретные форма участия государства в управлении гостиничным сектором.

Материал представить в виде презентации.

#### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

1. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса.
2. Модель Ритца.
3. Модель Кемонса Уильсона.
4. Холдинг как система управления отелями.
5. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.
6. Варианты объединения гостиниц.
7. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе. Модели
8. гостиниц в системе взаимоотношений.
9. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса
10. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса. степень участия государства
11. в управлении туристической отраслью.
12. Модели управления туристической отраслью - централизованная, децентрализованная и
13. смешанная.
14. Создание и модернизация туристической инфраструктуры
15. Увеличение притока частных инвестиций в туристическую отрасль.
16. Улучшение позиций туристической отрасли страны на международном рынке.

#### **7.1. Основная литература:**

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. - (Серия 'Зарубежный учебник'). - ISBN 0 7506 4115 0 (англ.), ISBN 5-238-00792-2 (русс.). ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7, 3000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
3. Гостиничный менеджмент / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.: 70x100 1/16. - (Национальные проекты). (переплет) ISBN 978-5-16-003073-9, 2000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
4. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0176-4, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>

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

1. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>

2. 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, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>

3. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2012. - 280 с.: 60x84 1/16. (обложка) ISBN 978-5-394-01460-4, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

бесплатные библиотеки сети :: экономическая . - [allbest.ru/eko.htm](http://allbest.ru/eko.htm)

Экономическая библиотека онлайн - [finoboz.com/](http://finoboz.com/) - [finoboz.com/](http://finoboz.com/)

Электронная библиотека бесплатных электронных книг - [www.finbook.biz/](http://www.finbook.biz/)

Электронная библиотека онлайн - [www.elobook.com/](http://www.elobook.com/)

Электронная библиотека экономической и деловой литературы - <http://www.aup.ru/library/>

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

Освоение дисциплины "Модели организации гостиничного бизнеса" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань" , доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента" , доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов и тестовых заданий, прочее подобное оборудование.

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):

Куцевол Н.Г. \_\_\_\_\_

Геркина Е.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.