

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талорский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Организация гостиничного дела Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Биктимиров Н.М.

Рецензент(ы):

Галимов Ш.Ш.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

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

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 948336018

Казань
2018

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. (доцент) Биктимиров Н.М. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , NMBiktimirov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

- 1.ознакомить студентов с основными принципами и методами организации и управления предприятием гостиничной индустрии и приобретение практических навыков, необходимых для успешного введения бизнеса в сложных современных условиях;
- 2.сформировать представления у студентов о типах и видах гостиничных предприятий функционирующих на рынке, об организационной структуре гостиничного предприятия,
- 3.научить применять полученные знания в сфере организации гостиничного дела для решения задач профессиональной деятельности.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)' основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

ООП ВПО 'Туризм' (бакалавриат) предусматривает изучение дисциплины 'Организация гостиничного дела' в составе профессионального цикла, части 'дисциплины по выбору студента'.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: 'Туроперейтинг', 'Транспортное обслуживание в туризме', а также с производственной практикой студентов.

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные обучающимися из предшествующих учебных курсов: 'История туризма и гостеприимства', 'Туристско-рекреационное проектирование' и 'Документационное обеспечение управления на предприятии'. Большое значение приобретают и знания, полученные в процессе одновременного с изучением дисциплины 'Экономика'

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: 'Туроперейтинг', 'Транспортное обслуживание в туризме', а также производственной практики студентов.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-5 (профессиональные компетенции)	владение основными нормами профессиональной этики
ПК-7 (профессиональные компетенции)	способность использовать на практике основы действующего законодательства в сфере туристской, экскурсионной деятельности, а также осуществлять контроль за соответствием нормам безопасности туристских продуктов

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

содержание ключевых понятий и категорий гостиничного дела ('гостиничная услуга', 'гостиница', 'клиент', 'потребитель', 'исполнитель', 'обслуживание', 'гостиничный консорциум', 'интегрированные гостиничные цепи', 'мотель', 'Youth Hostel', 'фирменный стиль', 'франчайзинг' и т.д.); особенности менеджмента и маркетинга в гостиничной индустрии

2. должен уметь:

применять теоретические знания о понятии, сущности и функциях деятельности гостиниц на практике; находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

3. должен владеть:

основами технологий гостиничного сервиса, приемами управления гостиничным хозяйством, в том числе: маркетингом, менеджментом гостиниц, этикой делового общения, управления персоналом в гостиничной отрасли

применять полученные теоретические знания на практике, а также способность и готовность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства

4. должен демонстрировать способность и готовность:

открывать свое дело в гостиничном деле

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) 180 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 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. Тема 1. Гостиничный продукт как комплекс услуг	5	1	2	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Характеристика основных групп гостиниц	5	2-3	4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России	5	4	2	2	0	Коллоквиум
4.	Тема 4. Тема 4. Особенности менеджмента в гостиничном деле	5	5-6	4	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Тема 5. Взаимоотношения производителей и потребителей гостиничных услуг в процессе осуществления хозяйственной деятельности	5	7	2	4	0	Контрольная работа
6.	Тема 6. Тема 6. Основные службы гостиницы и их характеристика	5	8-9	4	4	0	Реферат
7.	Тема 7. Тема 7. Управление персоналом в гостиничной индустрии	5	10-11	4	2	0	Письменная работа
8.	Тема 8. Тема 8. Законодательные основы гостиничного дела	5	12-13	4	4	0	Кейс

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
9.	Тема 9. Тема 9. Особенности маркетинга для гостиниц	5	14-15	4	4	0	Творческое задание
10.	Тема 10. Тема 10. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	5	16-17	4	4	0	Кейс
11.	Тема 11. Тема 11. Создание нового гостиничного предприятия	5	18	2	2	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Гостиничный продукт как комплекс услуг

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Основные понятия сферы гостиничного хозяйства. Классификация гостиниц и других средств размещения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Классификация гостиниц в Российской Федерации. Виды гостиничных номеров и их классификация.

Тема 2. Тема 2. Характеристика основных групп гостиниц

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Транзитные гостиницы. Мотели: их особенности и функции. Отели вблизи аэропортов. Гостиницы, предлагающие ночлег и завтрак. Виды сервиса в отелях Bed & Breakfast. Гостиницы развлекательного и курортного назначения. Курортные отели ? пансионаты: особенности и факторы риска. Таймшерные отели. Отели ? кондоминиумы. Отели при парках развлечений. Казино-отели. Отели делового назначения. Коммерческие или Бизнес отели. Конференц-центры. Конгресс-отели. Гостиницы для временного и постоянного проживания. Отели-люкс. Отели для постоянного жительства. Гостиницы-общежития. Хостелы. Альтернативные способы размещения гостей: парки мобильного отдыха, кемпинги, рекреационные транспортные парки.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Оригинальные отели. Отель ?Арабская башня?, г. Дубай. Отель ?Эксельсиор?, г. Рим. Капсульные отели, Япония. Минималистические отели, Англия. Экологические отели: ?Мицпе Хайамим?Arau Jungle Tower?

Тема 3. Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Раскрыть основные проблемы развития гостиничного хозяйства в России

практическое занятие (2 часа(ов)):

Структура потребительского спроса на гостиничные услуги. Приоритеты в выборе отеля для деловых людей и для отдыхающих. Деление потребительского спроса на гостиничные услуги. Географическая структура мирового гостиничного комплекса (МГК). Страны ? лидеры гостиничной индустрии. Организационно-управленческая структура МГК. Классы управления гостиничным хозяйством: независимые гостиницы, гостиницы, входящие в гостиничные цепи, гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц. Информационные системы в структуре МГК. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.

Тема 4. Особенности менеджмента в гостиничном деле

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Типы организационных структур предприятий сервиса: линейная, функциональная и линейно-функциональная структура. Преимущества и недостатки данных структур. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Глобальные системы бронирования гостиниц

Тема 5. Взаимоотношения производителей и потребителей гостиничных услуг в процессе осуществления хозяйственной деятельности

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Определить проблем взаимоотношения производителей и потребителей гостиничных услуг в процессе осуществления хозяйственной деятельности

практическое занятие (4 часа(ов)):

Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии. Должностная инструкция. Штатное расписание в гостинице. Особенности взаимодействия сотрудника отеля с различными типами клиентов.

Тема 6. Основные службы гостиницы и их характеристика

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Технологический цикл обслуживания гостей. Требования, предъявляемые к персоналу контактных служб. Уровни гостиничных служб. Функции топ-менеджмента гостиничного предприятия. Права и обязанности генерального директора и финансового директора. Функции инженерной службы. Сущность и задачи инженерной службы. Функции службы безопасности. Задачи службы безопасности. Требования к сотрудникам службы безопасности. Техническое обеспечение службы безопасности. Преимущества электронных замков. Правила установки камер слежения на территории гостиничного комплекса. Функции службы снабжения. Деятельность службы приема и размещения. Основные функции службы, особенности работы. Служба бронирования: ее функции и особенности. Содержание заявки на бронирование номера и порядок ее подтверждения. Описание понятий перебронирование и двойное бронирование. Регистрация и выписка постояльцев. Расчетная часть. Порядок регистрации и выписки гостя. Требования к службе приема и размещения. Оборудование службы приема и размещения и особенности ее работы. Консьерж-деск: функции и задачи. Деятельность службы питания в гостинице. Основные функции службы. Расписание ресторана при гостинице, его дизайн и отделка. Виды сервиса в ресторанах. Обслуживание в гостиничных номерах: Room Service. Этапы принятия и совершения заказа. Правила обслуживания гостей в номерах. Условия питания и методы обслуживания. Основные системы обслуживания. Виды завтраков в ресторанах при гостинице. Обслуживание банкетов: классификация банкетов, этапы принятия и совершения заказа. Правила размещения гостей за столом. Характеристика и виды меню. Винная карта ресторана. Работа кухни и складов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Деятельность финансовой службы отеля. Функции финансово-экономической службы. Цена и ценообразование гостиничного предприятия. Механизмы ценообразования. Себестоимость производства услуг и нормативная прибыль. Дифференциация цен. Показатели деятельности гостиниц. Составления бюджета гостиницы.

Тема 7. Управление персоналом в гостиничной индустрии

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Кадровая служба гостиничного комплекса. Задачи кадровой службы. Требования к менеджеру гостиничного хозяйства. Ограничения в деятельности руководителя. Планирование персонала. Подбор персонала. Оценка персонала и прием на работу. Критерии оценки сотрудников. Методы оценки персонала. Введение в должность и освоение специальности новым сотрудником. Пример плана освоения специальности. Мотивация персонала гостиничного предприятия. Текучесть кадров.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Предложение кейс-технологий для раскрытия нестандартных ситуаций в управлении персоналом

Тема 8. Тема 8. Законодательные основы гостиничного дела

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Общая характеристика нормативно-правовой базы гостиничной сферы в России и за рубежом. 2 группы нормативных правовых актов РФ в гостиничной сфере. Государственная система классификации гостиничных предприятий. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные ГОСТы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий. Лицензирование, стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства. Порядок лицензирования гостиницы: необходимые документы и процедура получения лицензии. Причины отказа в выдаче лицензии. Сертификация гостиничных услуг: этапы процедуры.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Обсуждение основных законов принятые по гостиничному делу

Тема 9. Тема 9. Особенности маркетинга для гостиниц

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Продукт услуги гостиничного комплекса. Концепция Норгеса, ее сущность и индивидуальность. Продвижение услуг гостиницы на рынке. Теории представления продукта на рынке. Сегментация рынка гостиничных услуг. Этапы позиционирования предприятия. Основные виды маркетинговых исследований. Анализ внутренней и внешней среды предприятия. SWOT-анализ и его особенности. Построение матрицы SWOT.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Показать новые направления в маркетинговых исследованиях в гостиницах

Тема 10. Тема 10. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Финансовые ресурсы, выручка и прибыль гостиничного предприятия. Себестоимость услуг гостиничного предприятия. Виды экономических показателей: стоимостные и натуральные, количественные и качественные, объемные и удельные. Точка безубыточности деятельности гостиницы. Коэффициент загрузки гостиницы.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Решение задач по определению эффективности деятельности гостиничного предприятия

Тема 11. Тема 11. Создание нового гостиничного предприятия

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса. Порядок организации новой гостиницы. Документы, необходимые для создания нового гостиничного предприятия. Ликвидация деятельности гостиницы.

практическое занятие (2 часа(ов)):

создание проекта гостиничного предприятия. Деловая игра.

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
---	-------------------	---------	-----------------	---------------------------------------	------------------------	---------------------------------------

Тема 1. Тема 1.

Гостиничный продукт как комплекс услуг

устному опросу

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Тема 2. Характеристика основных групп гостиниц	5	2-3	подготовка к устному опросу	14	устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России	5	4	подготовка к коллоквиуму	8	коллоквиум
4.	Тема 4. Тема 4. Особенности менеджмента в гостиничном деле	5	5-6	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
5.	Тема 5. Тема 5. Взаимоотношения производителей и потребителей гостиничных услуг в процессе осуществления хозяйственной деятельности	5	7	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
6.	Тема 6. Тема 6. Основные службы гостиницы и их характеристика	5	8-9	подготовка к реферату	12	реферат
7.	Тема 7. Тема 7. Управление персоналом в гостиничной индустрии	5	10-11	подготовка к письменной работе	8	письменная работа
8.	Тема 8. Тема 8. Законодательные основы гостиничного дела	5	12-13		14	кейс
9.	Тема 9. Тема 9. Особенности маркетинга для гостиниц	5	14-15	подготовка к творческому заданию	8	творческое задание
10.	Тема 10. Тема 10. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	5	16-17		10	кейс
11.	Тема 11. Тема 11. Создание нового гостиничного предприятия	5	18	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
	Итого				108	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса 'Организация гостиничного дела' предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания.

Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др. В свою очередь формирование компетентностного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования новых информационных технологий, в частности, мультимедийных программ, включающих фото-, аудио- и видеоматериалы по курсу.

В учебном процессе преподавания дисциплины 'Организация гостиничного дела' предусматривается широкое использование активных методов обучения (разбор конкретной ситуаций, тренинги, деловые и ролевые игры, круглые столы). В рамках учебного курса предусмотрены встречи с руководителями гостиничных предприятий, руководителями государственных и общественных организаций в сфере гостиничного бизнеса, мастер-классы специалистов. Использование новых технологий позволяет сформировать профессиональные навыки у обучающегося, соответствующие требованиям работодателей.

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

Тема 1. Тема 1. Гостиничный продукт как комплекс услуг

устный опрос , примерные вопросы:

Примерные вопросы для устного опроса: Понятие о гостиничных услугах и гостиницах. Эволюция предприятий гостиничной индустрии. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО. Классификация гостиниц по уровню комфорта и вместимости номерного фонда. Другие классификации гостиниц. Классификация гостиниц в РФ. Виды гостиничных номеров в РФ.

Тема 2. Тема 2. Характеристика основных групп гостиниц

устный опрос , примерные вопросы:

Примерные вопросы для устного опроса: Транзитные гостиницы. Гостиницы развлекательного и курортного предназначения. Отели делового назначения. Гостиницы для временного и постоянного проживания.

Тема 3. Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России

коллоквиум , примерные вопросы:

Назовите основную проблему гостиничного хозяйства в России сегодня. Обоснуйте свой ответ.

Тема 4. Тема 4. Особенности менеджмента в гостиничном деле

устный опрос , примерные вопросы:

Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Структура гостиничных услуг. Функции управления в гостиничной индустрии. Методы управления предприятием. Стили управления предприятием.

Тема 5. Тема 5. Взаимоотношения производителей и потребителей гостиничных услуг в процессе осуществления хозяйственной деятельности

контрольная работа , примерные вопросы:

Охарактеризуйте идеального работника гостиничной сферы. Сравните себя с данным идеальным образом, какими качествами Вы уже обладаете и над чем Вам надо работать.

Тема 6. Тема 6. Основные службы гостиницы и их характеристика

реферат , примерные темы:

Темы для рефератов: Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента). Служба безопасности. Инженерно техническая служба. Служба эксплуатации номерного фонда. Основные функции службы приема и размещения Бронирование. Заселение гостя в номер и расчеты с проживающими. Консьерж-деск. Особенности службы питания гостиничного комплекса. Банкетная служба гостиницы. Состав и функции коммерческой службы в отеле. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.

Тема 7. Тема 7. Управление персоналом в гостиничной индустрии

письменная работа , примерные вопросы:

Кадровая служба гостиничного комплекса. Подбор, оценка и прием персонала на работу

Тема 8. Тема 8. Законодательные основы гостиничного дела

кейс , примерные вопросы:

Решение конкретной проблемной ситуации связанной с малыми гостиницами. Перечислите законодательные акты, регулирующие деятельность гостиниц в РФ. Дайте им краткую характеристику.

Тема 9. Тема 9. Особенности маркетинга для гостиниц

творческое задание , примерные вопросы:

Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Маркетинговые исследования конкурентов. Определение маркетинговых возможностей предприятия. SWOT-анализ. Сегментация рынка гостиничных услуг.

Тема 10. Тема 10. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия

кейс , примерные вопросы:

Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии. Описание потребителей гостиничных услуг по группам. Виды организационных структур гостиничного предприятия. Правила и особенности разговора по телефону с клиентом гостиницы. Ведение переговоров

Тема 11. Тема 11. Создание нового гостиничного предприятия

контрольная работа , примерные вопросы:

Что нужно для создания нового гостиничного предприятия?

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету.

1. Понятие о гостиничных услугах и гостиницах.
2. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.
3. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
4. Классификация гостиниц по уровню комфорта и вместимости номерного фонда.
5. Другие классификации гостиниц.
6. Классификация гостиниц в РФ.
7. Виды гостиничных номеров в РФ.
8. Транзитные гостиницы.
9. Гостиницы развлекательного и курортного предназначения.
10. Отели делового назначения.
11. Гостиницы для временного и постоянного проживания.
12. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
13. Структура гостиничных услуг.
14. Основные службы гостиницы и их назначение.
15. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
16. Служба безопасности.
17. Инженерно техническая служба.
18. Служба эксплуатации номерного фонда.

19. Основные функции службы приема и размещения
20. Бронирование.
21. Заселение гостя в номер и расчеты с проживающими.
22. Консьерж-деск.
23. Особенности службы питания гостиничного комплекса.
24. Банкетная служба гостиницы.
25. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
26. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
27. Экономическая структура гостиничного предприятия.
28. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
29. Кадровая служба гостиничного комплекса.
30. Подбор, оценка и прием персонала на работу.
31. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
32. Маркетинговые исследования конкурентов.
33. Определение маркетинговых возможностей предприятия. SWOT-анализ.
34. Сегментация рынка гостиничных услуг.
35. Европейские системы классификации гостиниц.
36. Оригинальные отели.
37. Состояние и проблемы развития гостиничного хозяйства в России
38. Функции управления в гостиничной индустрии.
39. Методы управления предприятием.
40. Стили управления предприятием.
41. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
42. Описание потребителей гостиничных услуг по группам.
43. Виды организационных структур гостиничного предприятия.
44. Правила и особенности разговора по телефону с клиентом гостиницы.
45. Ведение переговоров.
46. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг.
47. Обзор законодательной базы гостиничного предприятия.
48. Лицензирование гостиничных услуг.

7.1. Основная литература:

Брашнов Д.Г.

Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова. ? М. : ФлИнта, 2013. ? 220 с. ISBN 978-5-9765-1422-5

http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=20115&search_query=%D0%9E%D1%80%D0%B3%00

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. 2-е изд., стер. М. : Фланта, 2013. ? 222 с. - ISBN 978-5-9765-1184-2

<http://znanium.com/bookread2.php?book=457840>

Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

Малых Н.И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-745-1, 1000 экз.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=406086>

Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6, 500 экз.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>

7.2. Дополнительная литература:

Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-231-5

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026>

Экономика предприятия: Учебник / А.С. Паламарчук. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 458 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003883-4, 500 экз.

<http://www.znanium.com/bookread.php?book=197308>

Экономика предприятия (фирмы): Практикум / Под ред. В.Я. Позднякова, В.М. Прудникова. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 319 с.: 60x90 1/16 + CD ROM. - (ВО). (п) ISBN 978-5-16-003842-1, 1500 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=209533>

Экономика предприятия (организации): Учебник / Под ред. О.В. Девяткина, В.Я. Позднякова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 604 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-003879-7, 500 экз.

<http://www.znanium.com/bookread.php?book=232406>

7.3. Интернет-ресурсы:

Ассоциации Рестораторов и Отельеров г. Казани и Республики Татарстан - <http://ario-rt.ru>

Издательство Хоспиталити для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

Информационный сайт город отелей - www.city-of-hotels.ru

Российская гостиничная ассоциация - www.rha.ru

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - <http://www.frontdesk.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Организация гостиничного дела" 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.

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.

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, audi, 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.

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.

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.

Для обеспечения дисциплины "Организация гостиничного дела" вуз должен располагать специализированными кабинетами. Помещение кабинета/лаборатории должно быть оснащено необходимой учебной и учебно-методической литературой, оборудованием (мультимедийным компьютером, мультимедиапроектором, экраном на штативе), а также демонстрационными материалами.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):

Биктимиров Н.М. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Галимов Ш.Ш. _____

"__" _____ 201__ г.