

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр заочного и дистанционного обучения



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью



Программа дисциплины

Организация гостиничной деятельности Б1.Б.19

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе СПО

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 заочного и дистанционного обучения):

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

Регистрационный No 954921916

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) 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.Б.19 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на курсах, семестры.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б1.Б.19 Дисциплины (модули)' основной образовательной программы 43.03.03.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: 'Сервисная деятельность', 'Информационные технологии'.

а также с учебной практикой студентов.

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 анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-8 (общекультурные компетенции)	способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью организовывать работу исполнителей

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1 (профессиональные компетенции)	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-6 (профессиональные компетенции)	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
ПК-8 (профессиональные компетенции)	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг

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

открывать свое дело в гостиничном деле

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины .

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.).

4.2 Содержание дисциплины

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса 'Организация гостиничной деятельности' 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

Примерные вопросы к :

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:

Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело, Зайцева, Наталия Александровна, 2013г.

Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование, Михеева, Натэлла Аршаковна, 2013г.

Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. 2-е изд., стер. М. : Флинта, 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:

Менеджмент безопасности гостиничного предприятия, Кучеренко, Валерий Леонтьевич, 2013г.
Зайцева Н.А. 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, 600 экз.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=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 гостиничной деятельности" 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, 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.

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 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность .

Автор(ы):

Биктимиров Н.М. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Галимов Ш.Ш. _____

"__" _____ 201__ г.