

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. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Комплекс дополнительных услуг в гостиничном деле Б1.В.ДВ.3

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Зиновьева А.А. , Михеева Е.Е.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А.

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 948328718

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. Зиновьева А.А. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , AAZinoveva@kpfu.ru ; ассистент, б/с Михеева Е.Е. кафедра сервиса и туризма Институт управления, экономики и финансов , krop-katya@yandex.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины "Организация гостиничного дела":

- 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;
- сформировать представления у студентов о типах и видах гостиничных предприятий функционирующих на рынке, об организационной структуре гостиничного предприятия,
- 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.3 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 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-5	способность находить организационно - управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность
Ок-11	стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства
ПК-10 (профессиональные компетенции)	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
ПК-11 (профессиональные компетенции)	готовность выполнять работу по текущему и перспективному проектированию туристских и экскурсионных продуктов

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-12 (профессиональные компетенции)	умением организовывать процесс обслуживания потребителя
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
ПК-15 (профессиональные компетенции)	способность обосновать принятие конкретных решений по спорным вопросам в практической деятельности (ПК-13); готовность к участию в разработке проектов по основным направлениям туристской деятельности

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

4. должен демонстрировать способность и готовность:

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

4. должен демонстрировать способность и готовность:

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

4. должен демонстрировать способность и готовность:

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

4. должен демонстрировать способность и готовность:

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

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 7 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. Гостиничный продукт как комплекс услуг	7	1-2	4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Характеристика основных групп гостиниц	7	3-4	4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России	7	5	2	2	0	Контрольная работа
4.	Тема 4. Особенности менеджмента в гостиничном деле	7	6-7	4	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Взаимоотношения производителей и потребителей гостиничных услуг в процессе осуществления хозяйственной деятельности	7	8	2	2	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Основные службы гостиницы и их характеристика	7	9-11	4	4	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Управление персоналом в гостиничной индустрии	7	12	2	2	0	Устный опрос
8.	Тема 8. Законодательные основы гостиничного дела	7	13	2	2	0	Контрольная работа
9.	Тема 9. Особенности маркетинга для гостиниц	7	14-15	4	4	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
10.	Тема 10. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	7	16	4	4	0	Устный опрос
11.	Тема 11. Создание нового гостиничного предприятия	7	17-18	4	4	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Экзамен
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Гостиничный продукт как комплекс услуг

лекционное занятие (4 часа(ов)):

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

практическое занятие (4 часа(ов)):

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

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 Хаймамим?, ?Arau Jungle Tower?

Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России

лекционное 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).

практическое занятие (2 часа(ов)):

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)):

Понятие о гостиничной цепи. Виды гостиничных цепей. Гостиничные цепи в России. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Типовая структура управления гостиницей. Структура гостиничных услуг.

практическое занятие (2 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 (2 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)):

□ кадровая служба гостиничного комплекса; □ подбор, оценка и прием персонала на работу; □ мотивация сотрудников. □ профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии; □ должностная инструкция; □ штатное расписание. Деловая игра ?Отдел кадров?. Работа в группах по 2-4 человека.

Тема 8. Законодательные основы гостиничного дела

лекционное занятие (2 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 (2 часа(ов)):

Деловая Игра

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)):

Используя теоретические навыки, полученные на лекционных и семинарских занятиях и ли-тературные источники, студенты должны составить SWOT-анализ проекта гостиничного предприятия. Показать умение выделять сильные и слабые стороны своего предприятия, возможности и угрозы, приходящие извне, а также анализировать их сочетание. Работа в группах по 2 ? 4 человека.

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)):

1. Показатели деятельности гостиничного предприятия; 2. Финансовые ресурсы, выручка и прибыль гостиничного предприятия; 3. Себестоимость услуг гостиничного предприятия.

Тема 11. Создание нового гостиничного предприятия

лекционное занятие (4 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 (4 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
1.	Тема 1. Гостиничный					

продукт как комплекс услуг

7	12	подготовка к
---	----	--------------

устному опросу

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Характеристика основных групп гостиниц	7	3-4	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
3.	Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России	7	5	подготовка к контрольной работе	10	контрольная работа
9.	Тема 9. Особенности маркетинга для гостиниц	7	14-15	подготовка к устному опросу	6	Устный опрос
	Итого				36	

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 конкретных 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. Гостиничный продукт как комплекс услуг

устный опрос , примерные вопросы:

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. Характеристика основных групп гостиниц

устный опрос , примерные вопросы:

Транзитные гостиницы. Гостиницы развлекательного и курортного предназначения. Отели делового назначения. Гостиницы для временного и постоянного проживания.

Тема 3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России

контрольная работа , примерные вопросы:

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

Тема 4. Особенности менеджмента в гостиничном деле

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

Тема 6. Основные службы гостиницы и их характеристика

Тема 7. Управление персоналом в гостиничной индустрии

Тема 8. Законодательные основы гостиничного дела

Тема 9. Особенности маркетинга для гостиниц

Устный опрос, примерные вопросы:

Проведите маркетинговый анализ деятельности одной из гостиниц Казани

Тема 10. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия

Тема 11. Создание нового гостиничного предприятия

Тема. Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Самостоятельная работа студентов.

В процессе изучения дисциплины "Организация гостиничного дела" студенты выполняют самостоятельную практическую работу, в соответствии с учебным планом. Цель практической работы - ознакомиться с основными способами и методами управления гостиничным предприятием. Используя теоретические навыки, полученные на лекционных, семинарских и практических занятиях, литературные источники и собственное воображение, студенты должны разработать проект гостиничного предприятия. Работа в группах по 2 - 4 человека. Гостиничное предприятие может быть любого вида, типа и размера в рамках, разрешенных законодательством Российской Федерации. Оно должно быть расположено на территории республики Татарстан.

Практическая работа (бизнес-проект) состоит из восьми глав:

1. Концепция предприятия. Концепция предприятия содержит следующие положения: Актуальность создания, цели и задачи деятельности гостиничного предприятия; Резюме проекта (название, местоположение, вид и тип предприятия, специфика, уровень услуг); Описание основных и дополнительных услуг; Описание потенциальных клиентов и конкурентов гостиничного предприятия.
2. Организационный план. Организационный план должен быть представлен в виде схемы, в нем должны быть отражены все отделы и специалисты гостиничного предприятия, вертикальные и горизонтальные связи в гостинице, а также численность персонала гостиницы.
3. Метод и стиль управления гостиничным предприятием. Метод и стиль управления предприятием основывается на теоретических знаниях студентов, и зависит от вида гостиницы.
4. Штатное расписание гостиницы. Штатное расписание гостиницы составляется в соответствии с организационной структурой предприятия.
5. Должностные инструкции. В проекте должны присутствовать 3 должностных инструкции: 1 для менеджера высшего звена (например, руководителя ресторанной службы), 1 для менеджера среднего звена (например, повара), 1 для рядового сотрудника (например, официанта).
6. Анализ конкурентов. Анализ конкурентов содержит следующие положения: краткое описание конкурентных гостиниц, их преимущества и недостатки, построение многоугольника конкурентоспособности предприятия, вывод.
7. SWOT-анализ. SWOT-анализ строится в виде таблицы, описывающей сильные и слабые стороны предприятия, его возможности и угрозы. Делается вывод по каждому пункту.
8. Программа продвижения на рынок. Программа продвижения на рынок содержит перечень и описание маркетинговых, PR - акций и рекламных кампаний, программу скидок постоянным клиентам и другие мероприятия по продвижению гостиничного предприятия на рынок.

В случае затруднений при написании бизнес-проекта студенты могут обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.

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:

- Туризм и гостиничное хозяйство, Шматько, Л. П.; Жолобова, Л. В.; Ляшко, Г. И., 2010г.
Вакуленко Р.Я., Кочурова Е.А. Управление гостиничным предприятием: Учебное пособие
Издательство Логос, 2008. - 320 с.//
<http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3247&ln=ru>
- 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.znaniium.com/bookread.php?book=197308>
7. 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.znaniium.com/bookread.php?book=209533>
8. 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.znaniium.com/bookread.php?book=232406>

7.2. Дополнительная литература:

- Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. для вузов по спец. сервиса ? Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.?224 с.
- Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник для студентов вузов ? Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 849 с.
- Яковлев Г. А. Экономика гостиничного хозяйства: Учебное пособие. ? М. : Издательство РДЛ, 2006. - 224 с.
- Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учеб. для студентов вузов ? М.: ЮНИТИ, 1998.?763с.
- Организация туризма: учеб. пособие/ Под ред. А.П. Дуровича. - 4-е изд. - Минск: Новое знание, 2008. - 640 с.
- Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учебное пособие - М., Финансы и статистика, 2005. - 192 с.
- Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник: учебное пособие. Под ред. Воронковой. - М., 2002 - 365 с.
- Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Менеджмент" / ; Под ред. А. Д. Чудновского.?Изд. 2-е, перераб. и доп..?Москва: Юркнига, 2005.?447 с.
- Филипповский, Е. Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства ?М.: Финансы и статистика, 2003. - 174 с.
- Алешина, Ирина Викторовна. Поведение потребителей: Учеб. пособие для вузов ? М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.?376с.
- Балашова, Екатерина Андреевна. Гостиничный бизнес: как достичь безупречного сервиса ? Москва; Санкт-Петербург: Вершина, 2007.?205 с.
- Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие. ? М.: Финансы и статистика, 2002. ? 208 с.
- Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес ? Ростов н/Д: Феникс, 2001.?412с.
- Введение в специальность: история сервиса: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по сервисным специальностям ? М.: ИНФРА-М, 2007.?382 с.

Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса. - Ростов н/Д.: Феникс, 2003. - 320 с.

Европейский гостиничный маркетинг: учеб. пособие для студентов и выпускников шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе / [пер. с англ. Е.Ю. Драгныш]. ? Москва: Финансы и статистика, 2004. ?221с.

Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов ?2-е изд., испр..?М.: Академия, 2005. ?223 с.

Иванов, Вячеслав Владиславович. Гостиничный менеджмент: [справочное пособие] ?Москва: ИНФРА-М, 2007. ?383 с.

Исмаев Д.К. Маркетинг гостиничных услуг в России. - М.: Альфа - М, 1999. - 321 с.

Квартальнов В.А., Зорин И.В., Плахова Л.С. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 288 с.

Ляпина, Ирина Юрьевна. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования по спец. 2302 "Гостинич. сервис" ? Москва: Академия, 2004. ?249 с.

Лесник А. Л. Смирнова М. П. Маркетинг и реклама в гостиничном бизнесе. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 263 с.

Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. - СПб.: Питер, 2007. - 320 с.

Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. - СПб.: Питер., 2007. - 432 с.

Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учеб.-практ. Пособие ?Москва: Экономистъ, 2003. ?222 с.

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 "Комплекс дополнительных услуг в гостиничном деле" 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.

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):

Михеева Е.Е. _____

Зиновьева А.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. _____

"__" _____ 201__ г.