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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Организация гостиничного дела Б3.Б.4

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело
Профиль подготовки: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Нуртдинов А.Р.

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 (отделение развития территорий):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 238014

Казань

2014

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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) старший преподаватель, к.н. Нуртдинов А.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , ARNurtdinov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Организация гостиничного дела" является изложение теоретических положений и прикладных вопросов функционирования гостиничных предприятий, ознакомление студентов с современным рынком гостиничных услуг, основами организации функционирования гостиниц и гостиничных комплексов.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основных понятий и категорий;
- ознакомление студентов с историей гостиничных услуг;
- обучение основам теории и практики гостиничного сервиса;
- рассмотрение организации функционирования и взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;
- формирование понимания о современном состоянии рынка гостиничных услуг и перспективах его развития;
- развитие потребности у студентов, как будущих специалистов, в расширении и постоянном углублении знаний по проблемам организации и развития гостиничного дела;
- освоения студентами организационно- правовых и методических основ гостиничного дела;
- приобретения навыков правильно оценивать структуру и динамику рыночных потребностей;
- выработка практических навыков и способности организовать предприятия различных типов и организационно-правовых форм и др.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.4 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Предназначена для студентов 2 курса (4 семестр)

Дисциплина относится к циклу Б3.Б4 Профессиональный цикл, базовая часть.

ООП ВПО "Гостиничное дело" (бакалавриат) предусматривает изучение дисциплины "Организация гостиничного дела" в составе профессионального цикла, базовой его части.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: "Основы гостеприимства", "Технологии гостиничной деятельности", "Сервисная деятельность", "Профессиональная этика и этикет", "Проектирование гостиничной деятельности", а также с производственной практикой студентов.

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные из предшествующих учебных курсов: "Основы гостеприимства", "Сервисная деятельность", "Профессиональная этика и этикет". Большое значение приобретают и знания, полученные в процессе одновременного с изучением данной дисциплины курсов: "Глобальные системы бронирования и резервирования", "Информационные системы и технологии", "Основы предпринимательской деятельности".

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: "Технологии гостиничной деятельности", "Проектирование гостиничной деятельности", "Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничной отрасли" и "Инфраструктура предприятий сервиса", 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-7 (общекультурные компетенции)	готовностью к использованию нормативных правовых документов в гостиничной
ОК-9 (общекультурные компетенции)	готовностью к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей деловой квалификации и профессионального мастерства; способен критически оценить собственную личность, наметить пути саморазвития
ПК-1 (профессиональные компетенции)	владением теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме
ПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта
ПК-4 (профессиональные компетенции)	готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей
ПК-5 (профессиональные компетенции)	готовностью планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей
ПК-6 (профессиональные компетенции)	способностью проводить комплексные исследования гостиничного рынка с использованием современных научных методов
ПК-8 (профессиональные компетенции)	готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии
ПК-9 (профессиональные компетенции)	готовностью ставить цели и задачи проектирования гостиничной

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- знать содержание ключевых понятий и категорий гостиничной деятельности, классификацию гостиниц и других средств размещения, а также классификацию гостиничных номеров в Российской Федерации;

-теоретические, организационно-правовые и методические основы организации гостиничного дела;

-основополагающие документы, регламентирующие становление и развитие гостиничных предприятий;

-формы государственного и международного регулирования гостиничного дела и др.

2. должен уметь:

Студент должен уметь

- понимать основы теории и практики гостиничного сервиса;

-правильно оценивать структуру и динамику потребностей рынка;

-развивать способность организовывать предприятия различных типов и организационно-правовых форм;

-использовать наиболее эффективные приемы менеджмента на основе современного информационного обеспечения;

-повышать социально-экономический статус и формировать благоприятный имидж предприятия.

3. должен владеть:

- теоретическими знаниями об истории развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом, об организационно-управленческой структуре мирового гостиничного комплекса, об основных службах гостиницы и особенностях взаимодействия этих служб;

- приобрести навыки эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

-использовать полученные знания в профессиональной деятельности;

- применять методы теоретического и практического исследования в управлении, способность анализировать и интерпретировать полученные результаты в хозяйственной, управленческой деятельности гостиничного дела;

-применятять организационно-правовые и методические основы организации гостиничного дела;

-использовать основополагающие документы, регламентирующие становление и развитие гостиничных предприятий;

-правильно оценивать структуру и динамику потребностей рынка;

-использовать наиболее эффективные приемы менеджмента на основе современного информационного обеспечения;

-повышать социально-экономический статус и формировать благоприятный имидж предприятия и др.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 4 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	
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. Теоретические основы организации гостиничного дела	4	1	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. История становления и развития гостиничного дела	4	2	2	2	0	домашнее задание
3.	Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения	4	3	2	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Характеристика основных групп гостиниц	4	4-5	4	4	0	домашнее задание
5.	Тема 5. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса	4	6	2	2	0	домашнее задание
6.	Тема 6. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	4	7-8	4	6	0	домашнее задание
7.	Тема 7. Структура типового гостиничного предприятия	4	9-13	6	6	0	устный опрос
8.	Тема 8. Содержание материально-технической базы гостиницы	4	14-15	6	4	0	домашнее задание
9.	Тема 9. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия	4	16	4	4	0	домашнее задание
10.	Тема 10. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения	4	17	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	
11.	Тема 11. Итоговая аттестация	4		0	0	0	
12.	Тема 12. Всего	4		0	0	0	
.	Тема. Итоговая форма контроля	4		0	0	0	экзамен
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы организации гостиничного дела

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Введение в курс "Организация гостиничного дела"

практическое занятие (2 часа(ов)):

Гостиницы и путешествия.

Тема 2. История становления и развития гостиничного дела

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этапы становления мировой гостиничной индустрии. Предыстория гостиничного дела. Гостиничные услуги в Средние века и в Новое время. Становление гостиничного комплекса. Современный этап в истории гостиничной индустрии. Ведущие отельеры мира.

практическое занятие (2 часа(ов)):

История развития гостиничных услуг на территории России.

Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Классификация гостиниц и других средств размещения, рекомендуемая ВТО. Мировые классификации гостиниц. Классификация гостиниц по функциональной направленности, по величине, комфорту и другие классификации гостиниц.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Классификация гостиниц в Российской Федерации. Классификация номеров в Российской Федерации.

Тема 4. Характеристика основных групп гостиниц

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Особенности функционирования отдельных групп гостиниц. Транзитные гостиницы.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Отели делового назначения. Отели развлекательного типа. Оригинальные отели.

Тема 5. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Мировые тенденции развития гостиничных услуг.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Тенденции, проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.

Тема 6. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Географическая структура МГК. Экономическая структура МГК.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Мировые лидеры на рынке гостиничных услуг.

Тема 7. Структура типового гостиничного предприятия

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Организационная структура типового гостиничного предприятия.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Основные и дополнительные услуги гостиницы. Служба приема и размещения. Хозяйственная служба. Ресторанная служба. Администрация гостиничного комплекса. Служба безопасности в гостинице. Маркетинговая и экономическая служба в гостинице.

Тема 8. Содержание материально-технической базы гостиницы

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Состав и оборудование номеров в гостинице. Оборудование хозяйственной службы.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Инженерная служба в гостинице. Лифтовое хозяйство. Системы безопасности в гостинице.

Тема 9. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Виды помещений в гостинице.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Особенности оформления гостиничных помещений. Дизайн гостиничного комплекса.

Тема 10. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Техника безопасности в гостиницах и иных средствах размещения. Охрана труда на гостиничном предприятии.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Инструктаж по технике безопасности в гостиницах. Пожарная безопасность.Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.

Тема 11. Итоговая аттестация

Тема 12. Всего

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. Теоретические основы организации гостиничного дела	4	1	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. История становления и развития гостиничного дела	4	2	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
3.	Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения	4	3	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Характеристика основных групп гостиниц	4	4-5	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
5.	Тема 5. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса	4	6	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	4	7-8	подготовка домашнего задания	10	домашнее задание
7.	Тема 7. Структура типового гостиничного предприятия	4	9-13	подготовка к устному опросу	18	устный опрос
8.	Тема 8. Содержание материально-технической базы гостиницы	4	14-15	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание
9.	Тема 9. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия	4	16	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
10.	Тема 10. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения	4	17	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	Итого				72	

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. Теоретические основы организации гостиничного дела

устный опрос , примерные вопросы:

Сущность "Гостиницы" и "путешествия".

Тема 2. История становления и развития гостиничного дела

домашнее задание , примерные вопросы:

История развития гостиничных услуг на территории России.

Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения

устный опрос , примерные вопросы:

Классификация гостиниц в Российской Федерации. Классификация номеров в Российской Федерации.

Тема 4. Характеристика основных групп гостиниц

домашнее задание , примерные вопросы:

Отели делового назначения. Отели развлекательного типа. Оригинальные отели.

Тема 5. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса

домашнее задание , примерные вопросы:

Тенденции, проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.

Тема 6. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса

домашнее задание , примерные вопросы:

Мировые лидеры на рынке гостиничных услуг.

Тема 7. Структура типового гостиничного предприятия

устный опрос , примерные вопросы:

Основные и дополнительные услуги гостиницы. Служба приема и размещения. Хозяйственная служба. Ресторанная служба. Администрация гостиничного комплекса. Служба безопасности в гостинице. Маркетинговая и экономическая служба в гостинице.

Тема 8. Содержание материально-технической базы гостиницы

домашнее задание , примерные вопросы:

Инженерная служба в гостинице. Лифтовое хозяйство. Системы безопасности в гостинице.

Тема 9. Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия

домашнее задание , примерные вопросы:

Особенности оформления гостиничных помещений. Дизайн гостиничного комплекса.

Тема 10. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения

устный опрос , примерные вопросы:

Инструктаж по технике безопасности в гостиницах. Пожарная безопасность.Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.

Тема 11. Итоговая аттестация

Тема 12. Всего

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов представлена в виде подготовки и написания рефератов, докладов и других письменных работ на заданные темы, а также в виде подготовки к участию в научно-теоретических конференциях, смотрах, олимпиадах и др. Студенту предоставляется право выбора темы. Индивидуальное задание может получить как каждый студент, так и часть студентов группы. Самостоятельная работа студентов поощряется дополнительными баллами. В случае затруднений при написании реферата студенты могут обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.

Темы для самостоятельной работы студентов.

1. Деятельность Цезаря Ритца: создание новых стандартов индустрии гостеприимства.
2. Начало складывания индустрии гостеприимства в США и деятельность Э.М.Статлера.
3. Образование и развитие мировой сети мотелей - Холидей Инн.
4. Образование и развитие мировой сети отелей - Шератон.

5. Индустрия гостеприимства под знаком "Мариотт".
6. Образование и развитие мировой сети отелей - Хилтон.
7. Развитие индустрии гостеприимства в России в XIX - н. XX веков: деятельность Н.И.Корзинкина и других.
8. Пятизвездочные отели Москвы: характеристика и анализ деятельности.
9. Отели эконом-класса в Москве: характеристика и анализ деятельности.
10. Ведущие отели Казани: характеристика и анализ деятельности.
11. Пятизвездочные отели Санкт-Петербурга: характеристика и анализ деятельности.
12. Отели эконом-класса в Санкт-Петербурге: характеристика и анализ деятельности.
13. Характеристика и анализ деятельности курортной гостиницы.
14. Условия проведения сертификации гостиниц.
15. Мировые системы классификация гостиниц.
16. Мотель: история и современность.
17. Отели развлекательного назначения: особенности деятельности.
18. Система "bed and breakfast": принципы деятельности.
19. Отели делового назначения: особенности деятельности.
20. Таймшер: инновационный вид гостиничного сервиса.
21. Оригинальные отели: мировой опыт.
22. Room service: повышение качества обслуживания.
23. Компьютерные системы управления отелем, применяемые в России.
24. Системы повышения качества обслуживания клиентов гостиницы.
25. Деятельность хозяйственной службы отеля: способы повышения качества обслуживания.
26. Деятельность службы питания отеля: принципы внедрения инновационных подходов.
27. Деятельность службы Front Office: перспективы повышения качества обслуживания.
28. Системы подготовки и переподготовки персонала отеля.
29. Профессиональное развитие сотрудников отеля как способ повышения качества обслуживания клиентов.

Тематика докладов:

1.Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2.Технология приема и размещения гостей в гостинице.
3.Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
4.Технология встречи и обслуживания VIP - клиентов гостиницы.
5.Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
6.Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
7.Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
8.Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
9.Технология работы швейцаров в гостинице.
10.Технология работы беллманов в гостинице.
11.Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
12.Технология работы службы консьержей в гостинице.
13.Технология работы службы дворецких в гостинице.
14.Технология работы с электронными системами запирания гостиничных помещений.
15.Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
16.Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
17.Технология работы бизнес-центра в гостинице.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

18.Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
19.Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
20.Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
21.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
22.Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
23.Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
24.Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.
25.Технология работы службы питания в гостинице,
26.Технология работы службы Room-service гостиницы.
27.Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
28.Технология работы столовой для персонала гостиницы.
29.Технология работы лобби-баров в гостинице.
30.Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
31.Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
32.Технология уборки номерного фонда гостиницы.
33.Технология уборки общественных помещении гостиницы
34.Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
35.Технология работы административной службы в гостинице
36. Технология работы отдела по управлению персонала в гостинице.
37.Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
38.Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
39.Технология работы отдела безопасности в гостинице.
40.Технология работы анимационной службы в гостинице.

Вопросы к экзамену.
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. Организационно-управленческая структура МГК.
13. Формы управления гостиничным предприятием.
14. Понятие о гостиничной цепи.
15. Виды гостиничных цепей.
16. Гостиничные цепи в России.
17. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
18. Типовая структура управления гостиницей.
19. Структура гостиничных услуг.
20. Основные службы гостиницы и их назначение.
21. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
22. Служба безопасности.
23. Инженерно техническая служба.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

24. Служба эксплуатации номерного фонда.
25. Основные функции службы приема и размещения
26. Бронирование.
27. Заселение гостя в номер и расчеты с проживающими.
28. Консьерж-деск.
29. Особенности службы питания гостиничного комплекса.
30. Обслуживание в номерах ? Room Service.
31. Банкетная служба гостиницы.
32. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
33. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
34. Экономическая структура гостиничного предприятия.
35. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
36. Мотивация сотрудников.
37. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
38. Европейские системы классификации гостиниц: Франция, Великобритания, Германия.
39. Европейские системы классификации гостиниц: Греция, Испания, Швеция.
40. Системы классификации гостиниц в США и Мексике.
41. Самый крупный отель в мире и самый роскошный отель в мире.
42. Капсульные отели.
43. Функции управления предприятием.
44. Методы управления.
45. Стили управления предприятием.
46. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
47. Элементы фирменного стиля.
48. Носители фирменного стиля.
49. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
50. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.
51. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения
52. Оценка конкурентной среды гостиничных предприятий.
53.Оценка эффективности гостиничной деятельности.
54. Анализ рисков гостиничной деятельности.
55.Виды ответственности, культура в гостиничном деле

7.1. Основная литература:

Предпринимательство, Лапуста, Михаил Григорьевич, 2009г.

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

7.2. Дополнительная литература:

Кризис и управление предприятием, Егоршин, Александр Петрович, 2011г.

Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - Ростов н/Д.: Феникс, 2003. - 384 с.

Дурович А.П. Маркетинг в туризме. - Минск: Новое издание, 2001. - 275с.

Кабушкин Н.И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник. - Минск: Новое знание, 2002. - 368 с.

Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учеб. для студентов вузов М.: ЮНИТИ, 1998.763с.

Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие - М.: ИТК "Дашков и К", 2008. - 327 с.

Медлик С. Гостиничный бизнес: учеб. для вузов по спец. сервиса Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.224 с.

Организация туризма: учеб. пособие/ Под ред. А.П. Дуровича. - 4-е изд. - Минск: Новое зна-ние, 2008. - 640 с.

Романов В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. - Ростов н/Д, 2010. - 221 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. Воронко-вой. - М., 2002 - 365 с.

Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Ме-неджмент" / ; 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.

Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник для студентов вузов Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 849 с.

Алешина, Ирина Викторовна. Поведение потребителей: Учеб. пособие для вузов М.: ФА-ИР-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, обучаю-щихся 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. гос-тинич. и ресторан. бизнеса в Европе / [пер. с англ. Е.Ю. Драгныш]. Москва: Финансы и стати-стика, 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 деятель-ности. Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 288 с.

Ляпина, Ирина Юрьевна. Материально-техническая база и оформление гостиниц и турком-плексов: учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования по спец. 2302 "Гос-тинич. 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 управляю-щим. - СПб.: Питер, 2007. - 320 с.

Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестора-ны): 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:

Административно-управленческий портал - www.aup.ru

Главная - Российская Гостиничная Ассоциация - РГА - www.rha.ru

Маркетинг. Менеджмент - www.marketing-magazine.ru

Менеджмент в России и за рубежом - www.mevriz.ru

Новости гостиничного бизнеса - www.hospitality.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Организация гостиничного дела" 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 оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

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 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность .

Автор(ы):
Нуртдинов А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Рубцов В.А. _____
"__" _____ 201 __ г.