

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



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Рынок услуг индустрии гостеприимства Б1.В.ОД.7

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Геркина Е.А.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

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

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

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

Регистрационный No 949939719

Казань
2019

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, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития , Elena.Gerkina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Получение высшего профессионального профилированного (на уровне бакалавра), углубленного профессионального (на уровне магистра) образования, позволяющего выпускнику успешно работать в сфере гостиничной индустрии, обладать универсальными и предметно-ориентированными компетенциями, способствующим его социальной мобильности и устойчивости на рынке труд

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.7 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

формирование социально-личностных качеств нравственности, общекультурных навыков и потребностей, способностей к социальной адаптации, творческой реализации своего потенциала, целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, гражданственности, коммуникативности, толерантности.

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)	Готов к взаимодействию с коллегами, к работе в коллективе, способен к критическому переосмыслению своего опыта, к адаптации к различным ситуациям и к проявлению творческого подхода, инициативы и настойчивости в достижении целей профессиональной деятельности
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	Владение методологией теоретических и экспериментальных исследований
ПК-2 (профессиональные компетенции)	Быть способным диагностировать, прогнозировать, проектировать и моделировать социальные процессы и явления в контексте социальной защиты населения

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Уметь решать ключевые профессиональные задачи в гостиничной деятельности. Такие как: технологические, управленческие, маркетинговые, социально-психологические, культурно-исторические.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 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. Становление индустрии гостеприимства	5	1	3	3	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства	5	2	3	3	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства	5	3	3	3	0	Контрольная работа
4.	Тема 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	5	4	3	3	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Персонал в гостиничном бизнесе	5	5	3	3	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Служебный этикет	5	6	3	3	0	Контрольная точка
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Становление индустрии гостеприимства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

История развития мировой индустрии гостеприимства, инновации в индустрии гостеприимства. Сущность индустрии гостеприимства. Эволюция гостиничного бизнеса. Индустрия гостеприимства как область общественных отношений. Значение услуг гостеприимства в современной жизни. Определение индустрии гостеприимства, основные понятия, категории, объекты; особенности направлений (питание, размещение, перевозка, рекреация), принципы функционирования сегментов индустрии. Отличия индустрии гостеприимства от индустрии туризма. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Тенденции развития индустрии гостеприимства

практическое занятие (3 часа(ов)):

этапы развития отечественной индустрии гостеприимства, модели гостеприимства

Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Классификация гостиниц в России и за рубежом, системы управления гостиничным предприятием. Система средств размещения туристов; основные признаки классификации гостиничных комплексов: местоположение; цена; тип услуг; размер номерного фонда; целевая классификация, др. Характеристика бизнес-отелей и отелей для отдыха. Конгрессный отель как разновидность гостиницы делового назначения. Анимация в гостиницах для отдыха.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

Тема 3. Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства Определение индустрии питания. Сегменты общественного питания, отличия коммерческой и некоммерческой службы общественного питания. Виды и особенности ресторанного сервиса. Профессиональные требования к сотрудникам предприятий общественного питания. Цель работы предприятий питания; принципы работы, структура и функции; закуп, получение заказа; хранение, производство пищи. Классификация предприятий питания. Правила оказания услуг общественного питания: основные понятия, информация об услугах, порядок оказания услуг.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Роль услуги питания в индустрии гостеприимства

Тема 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Транспортные услуги. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства. Компании, занимающиеся круизами. Железнодорожный транспорт. Автомобильный транспорт. Воздушный транспорт. Водные виды транспорта. Авиация.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

Тема 5. Персонал в гостиничном бизнесе

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Персонал как главное звено индустрии гостеприимства, подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала Гостеприимство как секретный элемент обслуживания. Продукт и свойства услуг в индустрии гостеприимства. Качество услуг, его параметры. Взаимосвязь производственной основы и гуманитарных технологий в индустрии гостеприимства. Природа гостеприимства: обслуживание как технология познания гостей. Потребители в индустрии гостеприимства: их 7 требования; критерии оценки качества услуг гостеприимства. Занятость в индустрии гостеприимства. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства; требования к специалистам.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Должностные инструкции и квалификационная характеристика персонала в индустрии гостеприимства

Тема 6. Служебный этикет

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Психологическая культура сервиса Меню: определение, типология, назначение, цели, задачи ресторанного меню, функции; содержание. Особенности внешнего оформления меню; требования к дизайну: размещение текста меню, 9 особенности фокуса внимания глаза в меню. Характеристика помещений ресторана, технического оснащения кухни.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Корпоративная культура

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. Становление индустрии гостеприимства	5	1	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2.	Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства	5	2	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
3.	Тема 3. Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства	5	3	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
4.	Тема 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	5	4	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Персонал в гостиничном бизнесе	5	5	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Служебный этикет	5	6	подготовка к контрольной точке	6	контрольная точка
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Ролевые игры, презентации

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**Тема 1. Становление индустрии гостеприимства**

устный опрос , примерные вопросы:

История развития мировой индустрии гостеприимства, этапы развития отечественной индустрии гостеприимства

Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства

устный опрос , примерные вопросы:

Классификация гостиниц в России и за рубежом

Тема 3. Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства

контрольная работа , примерные вопросы:

Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства

Тема 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства

устный опрос , примерные вопросы:

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

Тема 5. Персонал в гостиничном бизнесе

устный опрос , примерные вопросы:

Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала

Тема 6. Служебный этикет

контрольная точка , примерные вопросы:

Корпоративная культура

Итоговая форма контроля

зачет (в 5 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

Примерные вопросы к зачету

1. Объекты размещения в Древнем мире и средневековье
2. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 ? 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Конрад Хилтон.
3. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 ? 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Цезарь Ритц
4. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 ? 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Джон Уилард Мариотт
5. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 ? 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Элсворд Статлер
6. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 ? 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Кеммонс Уилсон.
7. Первые объекты размещения в России
8. Гостиницы советского и переходного периодов в России
9. Современные тенденции мирового гостиничного комплекса
10. Модели индустрии гостеприимства: европейская, азиатская, восточно-европейская модель, американская модель
11. Современное гостиничное хозяйство в России
12. Гостиничные цепи в мире и России
13. Мировые системы классификации гостиниц
14. Типология гостиничных предприятий
15. Услуги в системе ?таймшер?
16. Хостел: гостиничный сервис для молодёжи
17. Классификация средств размещения и номерного фонда в России
18. Требования к помещениям гостиничного типа
19. Основные законодательные акты индустрии гостеприимства РФ
20. Правила предоставления гостиничных услуг в России
21. Управленческая и обслуживающая структура гостиниц
22. Служба управления номерным фондом
23. Требования к уборке номеров и общественных помещений в гостиничном комплексе
24. Технологический цикл обслуживания в гостиничном комплексе

25. Специфика бронирования номеров: определение понятия ?бронирование?, каналы бронирования.
26. Специфика бронирования номеров: определение понятия ?бронирование?, подтверждение и отказ бронирования
27. Специфика бронирования номеров: определение понятия ?бронирование?, гарантированное и негарантированное бронирование
28. Специфика бронирования номеров: определение понятия ?бронирование?, негарантированное бронирование
29. Специфика бронирования номеров: определение понятия ?бронирование?, сверхбронирование
30. Специфика бронирования номеров: определение понятия ?бронирование?, аннуляция бронирования и изменения бронирования
31. Типы бронирования номеров
32. Правила регистрации гостей. Заполнение анкеты по форме ♦5
33. Правила регистрации гостей. Регистрация иностранных граждан по форме ♦2
34. Назначение номера и поселение гостя в номер
35. Платные и обязательные бесплатные услуги в гостинице
36. Дополнительные услуги в гостинице: перечень и особенности их оплаты
37. Обслуживание гостей во время проживания: услуги бизнес ? центра в гостинице
38. Обслуживание гостей во время проживания: особенности аренды автомобилей
39. Обслуживание гостей во время проживания: услуги сервисного бюро
40. Структура службы организации питания
41. Обслуживание гостей во время проживания: особенности организации питания в гостиничных комплексах
42. Обслуживание гостей во время проживания: услуги мини - бара
43. Организация хранения личных вещей клиентов в гостинице
44. Обслуживание гостей во время проживания: специфика оказания медицинских услуг в гостиничном комплексе
45. Обслуживание гостей во время проживания: услуги интерактивного телевидения
46. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение экологической безопасности
47. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности в у бассейна и на пляже
48. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности питания
49. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности личного имущества постояльцев.
50. Организация работы службы безопасности в гостинице. Профессиональные требования к сотрудникам службы безопасности
51. Анимационный сервис в гостинице
52. Проблемы обеспечения качества в гостиничном сервисе. Характеристика обязательного и желаемого качества
53. Проблемы обеспечения качества в гостиничном сервисе. Критические элементы.
54. Проблемы обеспечения качества в гостиничном сервисе. Нейтральные элементы
55. Профессиональные стандарты сотрудников гостиниц
56. Психология обслуживания туристов в ГТ комплексе
57. Выезд и процедура выписки гостя. Проблемы порчи оборудования и мебели в номере по вине клиента
58. Процесс расчёта оплаты за проживание в соответствии в зависимости от времени поселения и выезда гостя

59. Стратегическое планирование в гостиничном бизнесе

60. Проблемы прогнозирования номерного фонда

7.1. Основная литература:

1. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. ? М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. ? 120 с. ? (Высшее образование.Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Орел Ю.В., Вайцеховская С.С., Тельнова Н.Н. - Ставрополь:СтГАУ - 'СЕКВОИЯ', 2017. - 117 с.: ISBN - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976605>
3. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2007. - 493 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/127778>
4. Оценка эффективности функционирования предпринимательских структур в индустрии гостеприимства: Монография / А.Ю. Баранова. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 142 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль). (обложка) ISBN 978-5-16-004986-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/227909>

7.2. Дополнительная литература:

1. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для вузов / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 204 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0209-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/231848>
2. Оценка эффективности функционирования предпринимательских структур в индустрии гостеприимства: Монография/Баранова А. Ю. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 142 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-16-004986-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/426252>
3. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. - 4-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2013. - 280 с. - ISBN 978-5-394-02073-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430340>

7.3. Интернет-ресурсы:

- индустрия гостеприимства - www.aup.ru/books/m19/2_5.htm
индустрия гостеприимства - www.eg-online.ru/article/169384/
индустрия гостеприимства - www.rudesign.ru/projects/hotel/content/.../horeca01.htm
индустрия туризма и индустрия гостеприимства - dw6.ru/industriya_turizma_i_industriya_gostepriimstva.html
экономические основы управления организациями индустрии гостеприимства - cyberleninka.ru/.../ekonomicheskie-osnovy-upravleniya-organizatsiyami-industrii-gostepriimstva

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Рынок услуг индустрии гостеприимства" 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.

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

оборудование для презентаций

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Геркина Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.