

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



**УТВЕРЖДАЮ**

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

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Основы гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства Б3.В.4

Направление подготовки: 100100.62 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Цаликова В.В.

**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 (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2015

## 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) ассистент, к.н. Цаликова В.В. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , VVCalikova@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 " Б3.В.4 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к вариативной части. Осваивается на 2 курсе, 4 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
ПК-15 (профессиональные компетенции)	к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-4 (профессиональные компетенции)	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-5 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений

В результате освоения дисциплины студент:

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 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 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	
1.	Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины	4	1	3	6	0	устный опрос
2.	Тема 2. Становление индустрии гостеприимства	4	2	3	6	0	контрольная точка
3.	Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства	4	3	3	6	0	устный опрос
4.	Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства	4	4	3	6	0	устный опрос
5.	Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	4	5	3	6	0	контрольная точка
6.	Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	4	6	3	6	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	экзамен
	Итого			18	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления,

###### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности

##### Тема 2. Становление индустрии гостеприимства

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

История развития мировой индустрии гостеприимства

###### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

этапы развития отечественной индустрии гостеприимства, инновации в индустрии гостеприимства

##### Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства

###### **лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства, структура управления предприятиями индустрии гостеприимства

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

информационное обеспечение менеджмента гостеприимства

**Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Классификация гостиниц России и за рубежом

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

системы управления гостиничным предприятием

**Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Модели организации гостиничного бизнеса, система франчайзинга

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

поддержка гостиничного бизнеса за рубежом

**Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

#### 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. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины	4	1	подготовка к устному опросу	9	устный опрос
2.	Тема 2. Становление индустрии гостеприимства	4	2	подготовка к контрольной точке	9	контрольная точка
3.	Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства	4	3	подготовка к устному опросу	9	устный опрос
4.	Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства	4	4	подготовка к устному опросу	9	устный опрос
5.	Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	4	5	подготовка к контрольной точке	9	контрольная точка
6.	Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	4	6	подготовка к устному опросу	9	устный опрос
	Итого				54	

## **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. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины**

устный опрос , примерные вопросы:

Сущность индустрии гостеприимства Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности

### **Тема 2. Становление индустрии гостеприимства**

контрольная точка , примерные вопросы:

История развития мировой индустрии гостеприимства Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства

### **Тема 3. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства**

устный опрос , примерные вопросы:

Цели.задачи и методы менеджмента гостеприимства Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства

### **Тема 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства**

устный опрос , примерные вопросы:

Классификация гостиниц в России и за рубежом

### **Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса**

контрольная точка , примерные вопросы:

Модели организации гостиничного бизнеса Перспективы развития гостиничного дела в России

### **Тема 6. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства**

устный опрос , примерные вопросы:

Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

1. Сущность индустрии гостеприимства
2. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности
3. История развития мировой индустрии гостеприимства
4. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства
5. Инновации в индустрии гостеприимства
6. Цели.задачи и методы менеджмента гостеприимства
7. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства
8. Классификация гостиниц в России и за рубежом
9. Модели организации гостиничного бизнеса
10. Перспективы развития гостиничного дела в России
11. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства
12. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

## **7.1. Основная литература:**

## **7.2. Дополнительная литература:**

1. Д.Г.Брашнов, Е.В.Мигунова. Основы индустрии гостеприимства
2. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса.

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

гостиничный сервис - [tourlib.net/gost.htm](http://tourlib.net/gost.htm)  
гостиничный сервис - [www.rbiu.ru/special/hotel-service.htm](http://www.rbiu.ru/special/hotel-service.htm)  
индустрия гостеприимства - [www.aup.ru/books/m19/2\\_5.htm](http://www.aup.ru/books/m19/2_5.htm)  
основы индустрии гостеприимства - [lib.rus.ec/b/204346/read](http://lib.rus.ec/b/204346/read)  
правовое регулирование гостиничного сервиса - [bibliofond.ru/view.aspx?id=440218](http://bibliofond.ru/view.aspx?id=440218)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Основы гостиничного сервиса и 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.

Оборудование для презентаций

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100100.62 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Цаликова В.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.