

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



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**

**Модели организации гостиничного бизнеса БЗ.В.7**

Направление подготовки: 100100.62 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Куцевол Н.Г.

**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 81089314

Казань

2014

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

1. Выделить ключевые модели организации гостиничного бизнеса.
2. Рассмотреть тенденции объединения гостиниц.
3. Анализ системы взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе.
4. Рассмотрение франчайзинга как форма организация гостиничного бизнеса
5. Определение системы участия государства в регулировании гостиничного бизнеса.
6. Определение направлений модернизация туристической инфраструктуры

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.7 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к вариативной части. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Разработка курса "Модели организации туристического бизнеса" вызвано актуализацией данной проблемы. Эффективность функционирования туристической отрасли напрямую связана с эффективностью осуществления управления этой сферой. Однако значительный эффект возможен в случае выбора адекватной модели управления туризмом. Причем такой выбор зависит от туристического потенциала страны, от значимости туристической отрасли для государства, экономической и политической ситуации в стране. Кроме того, необходимо учитывать, что подбор модели управления может быть осложнен отсутствием всех вышеперечисленных факторов. Поэтому необходимо разобраться с критериями, которыми можно руководствоваться при выборе модели управления туристической отраслью.

Существует множество моделей управления туристической отраслью в том числе, в зависимости от роли государства, местных властей и бизнеса в данном процессе, а также от потенциала самой туристической сферы. Однако ключевым становится принцип комплексности в выборе модели ведения туристического бизнеса

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления 100100 Сервис.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как "Маркетинг в сервисе", "Сервисология" "Информационные технологии в сервисе", "Основы предпринимательской деятельности", "Туристический бизнес: технологии конкурентной борьбы", "Прогнозирование гостиничных потоков" и др.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	владеть способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни
ПК-1 (профессиональные компетенции)	Владеть способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-13 (профессиональные компетенции)	Демонстрировать готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-2 (профессиональные компетенции)	Знать, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-3 (профессиональные компетенции)	Демонстрировать готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-5 (профессиональные компетенции)	готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений
ПК-6 (профессиональные компетенции)	готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов
ПК-4 (профессиональные компетенции)	Демонстрировать готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания

Демонстрировать готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Демонстрировать готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Демонстрировать готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений

Демонстрировать готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

Демонстрировать готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

Демонстрировать готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет 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. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса	7	1	2	2	0	домашнее задание
2.	Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.	7	2	4	4	0	домашнее задание
3.	Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе	7	3	4	4	0	контрольная работа
4.	Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.	7	4	4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса	7	5	4	4	0	устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Модель Ритца. Неповторимость интерьера и стиля обслуживания; ограниченный штат сотрудников с невозможностью профессионального роста; неповторимость, непохожесть на другие гостиницы; расположение в средних городах и исторически-культурных центрах. Модель Кемонса Уильсона. Высокий уровень обслуживания своих гостей. Соблюдение единого архитектурного стиля; быстрая регистрация гостей; гибкая система тарифов; специальные номера для постоянных клиентов; наличие ?шведского стола? конференц-холл. Гибкая система тарифов; единое управление, маркетинг и служба коммуникаций; возможность карьерного роста для сотрудников. Холдинг как система управления отелями.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Модель Ритца. Неповторимость интерьера и стиля обслуживания; ограниченный штат сотрудников с невозможностью профессионального роста; неповторимость, непохожесть на другие гостиницы; расположение в средних городах и исторически-культурных центрах. Модель Кемонса Уильсона. Высокий уровень обслуживания своих гостей. Соблюдение единого архитектурного стиля; быстрая регистрация гостей; гибкая система тарифов; специальные номера для постоянных клиентов; наличие ?шведского стола? конференц-холл. Гибкая система тарифов; единое управление, маркетинг и служба коммуникаций; возможность карьерного роста для сотрудников. Холдинг как система управления отелями.

### Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.

#### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Гостиничные цепи. Определенные требования и стандарты услуг в гостиничной цепи. Единый фонд управления гостиницами в гостиничной цепи. Условия разделения основных функций управления.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Варианты объединения гостиниц. Гостиничные консорциумы (объединение нескольких отелей и небольших гостиничных групп разного класса); ассоциации; гостиницы, объединенные по принципу франчайзинга.

**Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Модели гостиниц в системе взаимоотношений. Независимые гостиницы. Управление самого владельца; Профессиональный менеджмент и управляющие компании в системе управления гостиницами. Объединение гостиниц, управляемое профессиональными гостиничными компаниями. Гостиницы в объединение независимых гостиниц.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Модели гостиниц в системе взаимоотношений. Независимые гостиницы. Управление самого владельца; Профессиональный менеджмент и управляющие компании в системе управления гостиницами. Объединение гостиниц, управляемое профессиональными гостиничными компаниями. Гостиницы в объединение независимых гостиниц.

**Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Варианты сотрудничества в системе франчайзинга в гостиничном бизнесе. Система самостоятельного управления; Контрактное управление. Виды франчайзинга в гостиничном бизнесе. Прямой франчайзинг. Косвенный франчайзинг.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

финансовые возможности франчайзера как условие расширения. Система франчайзинга в российских условиях в предоставлении гостиничных услуг.

**Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Степень участия государства в управлении туристической отраслью. Модели управления туристической отраслью ? централизованная, децентрализованная и смешанная. Финансирование сферы туризма, наличие практики администрирования туристической деятельности, ориентация на интенсивный или экстенсивный рост туристической сферы, наличие в туристической отрасли большого количества сильных частных компаний, уровень инициативности бизнеса, способность государства к ведению диалога с бизнесом.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Создание и модернизация туристической инфраструктуры, определение формата функционирования туристического рынка, создание благоприятных условий для ведения туристической деятельности, увеличение притока частных инвестиций в туристическую отрасль, улучшение позиций туристической отрасли страны на международном рынке.

**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. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса	7	1	подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
2.	Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.	7	2	подготовка домашнего задания	8	домашнее задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе	7	3	подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
4.	Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.	7	4	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса	7	5	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
	Итого				36	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, "мозговые штурмы", работа с интерактивными учебными материалами и т.д.
3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.
6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.
7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.
8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.

Интерактивные формы обучения

1. Интерактивная экскурсия
2. Использование кейс-технологий
3. Проведение видеоконференций
4. Круглый стол
5. Мозговой штурм
6. Дебаты

7. Фокус-группа
8. Деловые и ролевые игры
9. case-study (анализ конкретных, практических ситуаций)
10. учебные групповые дискуссии
11. тренинги.

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

### **Тема 1. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса**

домашнее задание , примерные вопросы:

### **Тема 2. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.**

домашнее задание , примерные вопросы:

### **Тема 3. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе**

контрольная работа , примерные вопросы:

### **Тема 4. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса.**

устный опрос , примерные вопросы:

### **Тема 5. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса**

устный опрос , примерные вопросы:

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

Примерные вопросы к зачету:

Планируется проведение тестовых заданий, кейсов в соответствии с нижеприведенной тематикой.

7. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса.
8. Модель Ритца.
9. Модель Кемонса Уильсона.
10. Холдинг как система управления отелями.
11. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.
12. Варианты объединения гостиниц.
13. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе. Модели гостиниц в системе взаимоотношений.
14. Франчайзинг как форма организация гостиничного бизнеса
15. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса. степень участия государства в управлении туристической отраслью.
16. Модели управления туристической отраслью - централизованная, децентрализованная и смешанная.
17. Создание и модернизация туристической инфраструктуры
18. Увеличение притока частных инвестиций в туристическую отрасль.
19. Улучшение позиций туристической отрасли страны на международном рынке.

### **7.1. Основная литература:**

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=259917>

2. Гостиничный менеджмент / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.//  
<http://znanium.com/bookread.php?book=126192>

3. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.//  
<http://znanium.com/bookread.php?book=222931>

## **7.2. Дополнительная литература:**

1. Круль Г. Я. Основы гостиничного дела. Учеб. пособие. - К.: Центр учебной литературы, 2011. - 368 с
2. Актуальные вопросы туристской деятельности: сб. метод. материалов. - СПб.: Недра, 2008.
3. Бгатов А.П. Бойко Т.В., Зубрева М.В. Туристские формальности: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2008.
4. Быстров С.А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. ? СПб.: Герда, 2012.
5. Быстров С.А. Финансовый менеджмент в туризме. - СПб.: Герда, 2007.
6. Воскресенский В.Ю. Международный туризм. - М.: Юнити, 2010.
4. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. - М.: Март, 2011.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. - М.: Финансы и статистика, 2007.
6. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учеб. пособие. - СПб.: Герда, 2006.
7. Козырева Т.В. Бухгалтерский учет в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2006.
8. Колбовский Е.Ю. Экологический туризм и экология туризма: уч. пособие. - М.: Академия, 2006.
9. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Academia, 2006.
10. Самойленко А.А. География туризма. - Ростов н/Д: Феникс, 2006.
11. Сапожникова Е.Н. Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран. 3-е изд., испр. - М.: "Академия", 2006.
12. Усыскин Г.С. Очерки истории российского туризма. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Герда, 2007.
13. Хуусконен Н.М. Практика экскурсионной деятельности. - СПб.: Герда, 2006.
14. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма. - М.: Кнорус, 2006.
15. Экономика и организация туризма: международный туризм / под ред. И.А. Рябовой. - М.: Кнорус, 2006.

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

бесплатные библиотеки сети ::: экономическая . - ..[allbest.ru/eko.htm](http://allbest.ru/eko.htm)

БИБЛИОТЕКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ - -  
<http://eup.ru/Catalog/All-All.asp>

Экономическая библиотека онлайн - [finoboz.com/](http://finoboz.com/)

Электронная библиотека бесплатных электронных книг - - [www.finbook.biz/](http://www.finbook.biz/)

Электронная библиотека онлайн, - [www.elobook.com/](http://www.elobook.com/)

Электронная библиотека экономической и деловой литературы - - <http://www.aup.ru/library/>

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

Освоение дисциплины "Модели организации гостиничного бизнеса" 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 "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов и тестовых заданий, прочее подобное оборудование.

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):

Куцевол Н.Г. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.