

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**

Рынок услуг индустрии гостеприимства Б3.ДВ.2

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:

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  
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) 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.ДВ.2 Профессиональный" основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 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-12 (общекультурные компетенции)	понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
ОК-13 (общекультурные компетенции)	владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
ПК-11 (профессиональные компетенции)	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 (ПК-11);
ПК-7 (профессиональные компетенции)	готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

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 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 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	8	1	3	6	0	устный опрос
2.	Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства	8	2	3	6	0	устный опрос
3.	Тема 3. Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства	8	3	3	6	0	контрольная работа
4.	Тема 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	8	4	3	6	0	устный опрос
5.	Тема 5. Персонал в гостиничном бизнесе	8	5	3	6	0	устный опрос
6.	Тема 6. Служебный этикет	8	6	3	6	0	контрольная точка
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			18	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Становление индустрии гостеприимства

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

История развития мировой индустрии гостеприимства, инновации в индустрии гостеприимства

**практическое занятие (6 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

**практическое занятие (6 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

**практическое занятие (6 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

**практическое занятие (6 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

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

Должностные инструкции и квалификационная характеристика персонала в индустрии гостеприимства

**Тема 6. Служебный этикет**

**лекционное занятие (3 часа(ов)):**

Психологическая культура сервиса

**практическое занятие (6 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	8	1	подготовка к устному опросу	3	устный опрос
2.	Тема 2. Организационные структуры гостиничного хозяйства	8	2	подготовка к устному опросу	3	устный опрос
3.	Тема 3. Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства	8	3	подготовка к контрольной работе	3	контрольная работа
4.	Тема 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	8	4	подготовка к устному опросу	3	устный опрос
5.	Тема 5. Персонал в гостиничном бизнесе	8	5	подготовка к устному опросу	3	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Служебный этикет	8	6	подготовка к контрольной точке	3	контрольная точка
	Итого				18	

## 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

### Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

- 1.История развития мировой индустрии гостеприимства, этапы развития отечественной индустрии гостеприимства
2. Инновации в индустрии гостеприимства
3. Системы управления гостиничным предприятием
4. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства
5. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства
6. Персонал как главное звено индустрии гостеприимства

## 7.1. Основная литература:

. Иванова - Швец А.Н., Дмитриев А.В. " Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебно-практическое пособие .- М.: Евразийский открытый институт , 2011 // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6659>

2. Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А. " Управление гостиничным предприятием" .- М.: Издательство: Логос , 2008 // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3247>

## **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:**

индустрия гостеприимства - [www.aup.ru/books/m19/2\\_5.htm](http://www.aup.ru/books/m19/2_5.htm)

индустрия гостеприимства - [www.eg-online.ru/article/169384/](http://www.eg-online.ru/article/169384/)

индустрия гостеприимства - [www.rudesign.ru/projects/hotel/content/.../horeca01.htm](http://www.rudesign.ru/projects/hotel/content/.../horeca01.htm)

индустрия туризма и индустрия гостеприимства - [dw6.ru/industriya\\_turizma\\_i\\_industriya\\_gostepriimstva.html](http://dw6.ru/industriya_turizma_i_industriya_gostepriimstva.html)

экономические основы управления организациями индустрии гостеприимства - [cyberleninka.ru/.../ekonomicheskie-osnovy-upravleniya-organizatsiyami-industrii-gostepriimstva](http://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.

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.