

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления и территориального развития



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Инфраструктурное обеспечение индустрии туризма и гостеприимства БЗ.ДВ.7

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент туристической деятельности и гостиничного бизнеса

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Мишакин Т.С.

**Рецензент(ы):**

-

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

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

Регистрационный No 810860814

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. Мишакин Т.С. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , Timur.Mishakin@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Основной целью дисциплины является формирование и умение применения знаний в практической деятельности посредством углубленного изучения инфраструктуры туризма и гостеприимства.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.7 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Освоению дисциплины "Инфраструктурное обеспечение индустрии туризма и гостеприимства" предшествует успешное освоение дисциплин: "Экономическая теория", "Философия", "Статистика", "Менеджмент"

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-15 (общекультурные компетенции)	владеть методами количественного анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования
ОК-18 (общекультурные компетенции)	способностью работать с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах
ПК-13 (профессиональные компетенции)	способностью участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию
ПК-15 (профессиональные компетенции)	готовностью участвовать в разработке стратегии организации, используя инструментарий стратегического менеджмента
ПК-25 (профессиональные компетенции)	знакомством с основами межкультурных отношений в менеджменте, способностью эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде

В результате освоения дисциплины студент:

#### 1. должен знать:

- ключевой алгоритм проведения исследовательского проекта в индустрии туризма и гостеприимства,
- владеть технологией применения различных исследовательских методов, применяемых в отрасли;
- теоретические основы, касающиеся сущности основ управления, механизмов управления и банкротства, специфики антикризисного управления туристскими предприятиями

#### 2. должен уметь:

- планировать, организовывать и контролировать процесс выполнения исследовательского проекта,

включая выбор источников информации, ее сбора, редактирования и анализа, уметь руководить

проектными исследовательскими группами и взаимодействовать с внешними исследовательскими

агентствами и компаниями

- анализировать показатели, определяющие экономическую устойчивость предприятий сферы индустрии гостеприимства и туризма и перспектив их эффективного функционирования; разрабатывать проект бизнес-плана на основе принципов менеджмента

3. должен владеть:

- навыками первичной обработки полученных в ходе исследования данных;

- навыками научно-исследовательской деятельности, включая организацию и проведение эмпирических исследований по проблемам менеджмента и разработку стратегий развития предприятий малого бизнеса, сферы услуг в условиях нестабильной экономики; принципами организационно-управленческой деятельности, связанной с антикризисным менеджментом в учреждениях, предоставляющих социально-значимые услуги, а также предпринимательским менеджментом в сфере платных услуг

4. должен демонстрировать способность и готовность:

-участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию

#### 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. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура, генезис	8		2	2	0	дискуссия
2.	Тема 2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства	8		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	
3.	Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия	8		4	4	0	устный опрос
4.	Тема 4. Система управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства	8		4	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства и туризма	8		4	4	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	экзамен
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура, генезис

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

Понятие ?индустрия гостеприимства?: характеристика, структурные составляющие. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в России

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

Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.

##### Тема 2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства

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

Гостиничная услуга: понятие, свойства. Понятие ?гостиница?, классификация гостиничных предприятий и средств размещения ЮНВТО. Стандартная российская классификация средств размещения.

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

Нормативно ? правовая база гостиничного и туристического бизнеса.

##### Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия

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

Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно ? функциональной, дивизиональной, матричной структур управления. Принципы функционирования основных служб гостиницы.

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

Служба приема и размещения, административно ? хозяйственная служба. Инженерно ? технические службы. Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности гостиницы. Кадровая служба в гостиничном комплексе.

##### Тема 4. Система управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства

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

Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту.

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

Содержание контракта на управление гостиницей. Формы контроля в процессе управления по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.

**Тема 5. Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства и туризма**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Маркетинг ? микс. Функции рекламы в индустрии гостеприимства.

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

Роль Public Relations (PR) в продвижении услуг. Значение прямых продаж в системе B2C (сфере сервиса). Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.).

**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. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура, генезис	8		подготовка к дискуссии	4	дискуссия
2.	Тема 2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
3.	Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
4.	Тема 4. Система управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства	8		подготовка к устному опросу	8	устный опрос
5.	Тема 5. Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства и туризма	8		подготовка к тестированию	8	тестирование
	Итого				36	

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

В процессе освоения данного курса широко используются активные и интерактивные методы обучения, такие как: деловые игры, дискуссии, групповые проекты, "круглые столы", тематические фильмы, мастер-классы экспертов и специалистов, встречи с представителями

государственных компаний и представителями власти субъекта Российской Федерации в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

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

**Тема 1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура, генезис**  
дискуссия , примерные вопросы:

Дискуссия на основе лекционного материала

**Тема 2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства**

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на основе лекционного материала

**Тема 3. Организационная структура гостиничного предприятия**

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на основе лекционного материала

**Тема 4. Система управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства**

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на основе лекционного материала

**Тема 5. Маркетинг услуг в индустрии гостеприимства и туризма**

тестирование , примерные вопросы:

**Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

1. Генезис предприятий индустрии гостеприимства
2. Перспективы развития предприятий индустрии гостеприимства
3. Развитие индустрии гостеприимства на современном этапе
4. Развитие предприятий индустрии гостеприимства в кризисный период
5. Развитие ресторанного бизнеса в российской (международной) практике
6. Маркетинг гостиничных услуг (на примере предприятия)
7. Специфика предоставления гостиничных услуг
8. Профессиональные системы классификации гостиниц
9. Европейская модель гостиничного бизнеса
10. Азиатская гостиничная индустрия
11. Американская модель гостеприимства
12. Гостиничный рынок Восточной Европы, России и стран СНГ
13. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями
14. Основные службы гостиничных предприятий
15. Формы управления современным отелем
16. Франчайзинг в гостиничном бизнесе
17. Франчайзинг в ресторанном бизнесе
18. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке
19. Планирование как функция гостиничного (ресторанного) менеджмента
20. Стратегия отеля (ресторана) и ее формирование
21. Бизнес-планирование в гостиничном (ресторанном) бизнесе
22. Мотивация работников индустрии гостеприимства (в гостиничном и ресторанном бизнесе)

23. Контроль и методы контроля работы персонала в современном гостиничном (ресторанном) предприятии
24. Обучение персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
25. Управление процессами труда на предприятиях индустрии гостеприимства (в современном отеле, на предприятиях общественного питания)
26. Качество услуг в индустрии гостеприимства
27. Культура обслуживания на предприятиях питания
28. Кейтеринг как форма сервисного обслуживания на предприятиях питания
29. Тенденции и перспективы развития индустрии SPA
30. Малый отельный бизнес (мировая практика)
31. Малый отельный бизнес в России
32. Управления конфликтами на предприятиях индустрии гостеприимства
33. Имидж современного отеля (ресторана)
34. Концепция отеля (пляжного, горнолыжного, делового, спа-отеля, бутик - отеля и т.д.)
35. Комитмент как форма сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий
36. Элотмент как форма сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий
37. Система классификации гостиниц в России: проблемы и направления модернизации
38. Частный бизнес в отечественном гостеприимстве
39. Концепция TQM (Всеобщего управления качеством) в индустрии гостеприимства.
40. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
41. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
42. Автоматизированные системы управления рестораном.
43. Программные комплексы автоматизации гостиниц.
44. Роль социальных сетей в продвижении услуг индустрии гостеприимства.

### **7.1. Основная литература:**

1. Виноградова М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства. Учебное пособие. Дашков и Ко, Москва, 2012 - 281 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=328825>
2. Покровский Н.С, Черняева. Туризм: от социальной теории к практике управления. Логос. Москва, 2009 - 215 с. // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3284>
3. Гаврилова С.В., Томская А.Г., Дмитриев А.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс. Евразийский открытый институт. 2011, Москва. 357с. // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6454>
4. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. - // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3247>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие / А.П. Дурович. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 316 с.://<http://znanium.com/bookread.php?book=189520>
2. Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: Учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; Под ред. проф. Е.И. Багданова. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 214 с.://<http://znanium.com/bookread.php?book=222990>
3. Муртузалиева Т. В. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2012. - 132 с.//<http://znanium.com/bookread.php?book=430296>



### 7.3. Интернет-ресурсы:

Индустрия Туризма - [intur55.ru](http://intur55.ru)

Индустрия туризма - РБК маркетинговые исследования - [marketing.rbc.ru?research/1213299.shtml](http://marketing.rbc.ru?research/1213299.shtml)

Индустрия туризма и индустрия гостеприимства - [gostinichnoe.ru](http://gostinichnoe.ru)

Индустрия туризма и индустрия гостеприимства - [vfmgiu-tourism.ru](http://vfmgiu-tourism.ru)

"Российский союз туриндустрии" - [rostourunion.ru](http://rostourunion.ru)

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

Освоение дисциплины "Инфраструктурное обеспечение индустрии туризма и гостеприимства" 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 "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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент туристической деятельности и гостиничного бизнеса .

Автор(ы):

Мишакин Т.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.