

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Костина Лариса Николаевна

Должность: проректор

Дата подписания: 06.12.2024 10:37:57

Уникальный программный ключ:

1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a66

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"**

Факультет

**Стратегического управления и международного
бизнеса**

Кафедра

Туризма



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.05.01

"Отельный менеджмент в туризме"

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация

Академический бакалавр

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

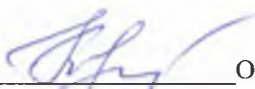
2 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

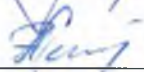
2021

Донецк
2021

Составитель:
канд. экон. наук, доцент


О.Э. Кириенко

Рецензент:
канд. экон. наук, доцент


А.С. Гусак

Рабочая программа дисциплины "Отельный менеджмент в туризме" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ (квалификация "академический бакалавр", "прикладной бакалавр") (приказ МОН ДНР от 15.03.2019 г. № 339);

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 26.08.2021 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2021-2025.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма
Протокол от 26.08.2021 № 1


Заведующий кафедрой:
канд. экон. наук, доцент Шетилова В.Г.


(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Туризма

Протокол от 26.08.2021 г. № 1

Председатель ПМК: канд. экон. наук,
доцент Гусак А.С.


(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2022 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.навк. доцент. Шепилова В.Г. _____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2023 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г. _____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.навк. доцент. Шепилова В.Г. _____ (подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Председатель ПМК _____ (подпись)

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г. _____ (подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – сформировать у обучающихся систематическое представление об анализе оптимальных управленческих концепций отелем, описании эффективных стратегий управления персоналом, службами отеля, изучение технологий оптимизации доходов и минимизации издержек работы гостиницы в зависимости от выбранной формы организации и ведения бизнеса.

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

усвоение понятия, предмета и принципов развития современного гостиничного хозяйства;
определение эффективных стратегий развития номенклатуры услуг отеля в зависимости от специфики его развития;
изучение инструментов повышения конкурентоспособности гостиничного продукта через создание и использование ведущих технологий обслуживания в отрасли;
уяснение особенностей классификации отечественных средств размещения;
изучение правовой специфики оказания гостиничных услуг;
организация малых форм гостиничного бизнеса, риски и доходность.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.ДВ.02
------------------------	------------

1.3.1. Дисциплина "Отельный менеджмент в туризме" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничной деятельности

Организация гостиничной деятельности

Менеджмент в туризме

Организация деятельности предприятий туристской индустрии

1.3.2. Дисциплина "Отельный менеджмент в туризме" выступает опорой для следующих элементов:

Преддипломная практика

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-4: Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Знать:

Уровень 1	принципы формирования кадровой политики в отелях
------------------	--

Уровень 2	специфику формирования доходов гостиниц
------------------	---

Уровень 3	сущность и специфику менеджмента в гостиничном бизнесе
------------------	--

Уметь:

Уровень 1	формировать эффективную кадровую политику; систему мотивации персонала отелей
------------------	---

Уровень 2	управлять доходами предприятия
------------------	--------------------------------

Уровень 3	осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности гостиничных предприятий
------------------	--

Владеть:

Уровень 1	навыками формирования кадровой политики в отелях
------------------	--

Уровень 2	методами анализа доходов гостиничных предприятий с учетом состояния рынка туристских услуг
------------------	--

Уровень 3	навыками управления деятельностью гостиничных предприятий
------------------	---

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-7: Способен организовать эффективную работу организаций в сфере туризма и гостеприимства на основе действующего законодательства

Знать:

Уровень 1	организационно-структурное строение гостиничного предприятия
------------------	--

Уровень 2	основные коммуникационные связи подразделений и отделов
------------------	---

Уровень 3	нормативные правовые акты в сфере туризма
Уметь:	
Уровень 1	создавать эффективную организационную структуру гостиничного предприятия
Уровень 2	устанавливать коммуникационные связи подразделений и отделов
Уровень 3	применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
Владеть:	
Уровень 1	оптимальными способами организации производства
Уровень 2	способностью установления коммуникационных связей подразделений и отделов гостиничного предприятия
Уровень 3	навыками применения нормативно-правовой базы к практическим ситуациям

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-10: Способен организовать процесс обслуживания с учетом запросов потребителей на основе применения клиентоориентированных технологий

Знать:	
Уровень 1	кlientоориентированные технологии в гостиничном бизнесе
Уровень 2	современные методы мониторинга рынка туристических услуг
Уровень 3	формы управления гостиничным бизнесом
Уметь:	
Уровень 1	учитывать влияние внешних и внутренних факторов на результаты деятельности гостини
Уровень 2	применять на практике маркетинговые методы мониторинга рынка туристических услуг
Уровень 3	применять различные формы управления гостиничным бизнесом
Владеть:	
Уровень 1	способностью учитывать влияние внешних и внутренних факторов на результаты деятельности гостиниц
Уровень 2	навыками применения методов мониторинга рынка туруслуг в практических ситуациях
Уровень 3	способностью организовать процесс обслуживания с учетом запросов потребителей на основе применения клиентоориентированных технологий

В результате освоения дисциплины "Отельный менеджмент в туризме" обучающийся

3.1	Знать:
	сущность и специфику менеджмента в гостиничном бизнесе; специфику формирования доходов гостиниц;
	организационно-структурное строение гостиничного предприятия; основные коммуникационные связи подразделений и отделов; принципы формирования кадровой политики в отелях; методы организации эффективной деятельности менеджера разных уровней в отельном бизнесе
3.2	Уметь:
	использовать основные коммуникационные связи подразделений и отделов; осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности гостиничных предприятий; учитывать влияние внешних и внутренних факторов на результаты деятельности гостиниц; формировать эффективную кадровую политику; систему мотивации персонала отелей
3.3	Владеть:
	навыками управления деятельностью гостиничных предприятий; методами анализа доходов гостиничных предприятий с учетом состояния рынка туристических услуг; навыками применения нормативно-правовой базы к практическим ситуациям; оптимальными способами организации производства

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях

(фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Отельный менеджмент в туризме" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Отельный менеджмент в туризме" составляет 2 зачётные единицы, 72 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Теоретические основы современной системы управления отелями						
Тема 1.1. Сущность, цели и задачи отельного менеджмента в туризме /Лек/	8	2	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Сущность, цели и задачи отельного менеджмента в туризме /Сем зан/	8	4	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.1. Сущность, цели и задачи отельного менеджмента в туризме /Ср/	8	2	ПК-4	Л1.1Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Методы управления гостиничными предприятиями /Лек/	8	2	ПК-10 ПК-4	Л1.1Л2.1Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Методы управления гостиничными предприятиями /Сем зан/	8	4	ПК-10 ПК-4	Л1.1Л2.1Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.2. Методы управления гостиничными предприятиями /Ср/	8	3	ПК-10 ПК-4	Л1.1Л2.1Л2.2Л3.3 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Функции, задачи и методы деятельности менеджера гостиницы /Лек/	8	4	ПК-10 ПК-4	Л1.1Л2.1Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	

Тема 1.3. Функции, задачи и методы деятельности менеджера гостиницы /Сем зан/	8	4	ПК-10 ПК-4	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 1.3. Функции, задачи и методы деятельности менеджера гостиницы /Ср/	8	3	ПК-10 ПК-4	Л2.1 Л2.2Л3.3 Э2 Э3	0	
Раздел 2. Раздел 2. Организация работы по управлению гостиничным предприятием						
Тема 2.1. Формы управления в гостиничном бизнесе /Лек/	8	2	ПК-10	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Формы управления в гостиничном бизнесе /Сем зан/	8	4	ПК-10	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.2 Э2 Э3	0	
Тема 2.1. Формы управления в гостиничном бизнесе /Ср/	8	3	ПК-10	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Менеджмент структуры гостиничного предприятия /Лек/	8	2	ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Менеджмент структуры гостиничного предприятия /Сем зан/	8	4	ПК-7	Л1.1Л2.1Л3. .2 Э2 Э3	0	
Тема 2.2. Менеджмент структуры гостиничного предприятия /Ср/	8	3	ПК-7	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.3 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление доходами в гостиничном бизнесе /Лек/	8	4	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3. .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление доходами в гостиничном бизнесе /Сем зан/	8	6	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3. .2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.3. Управление доходами в гостиничном бизнесе /Ср/	8	3	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3. .3 Э1 Э2 Э3	0	

Тема 2.4. Управление персоналом отелей /Лек/	8	4	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Управление персоналом отелей /Сем зан/	8	4	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3	0	
Тема 2.4. Управление персоналом отелей /Ср/	8	3	ПК-4	Л1.1Л2.1Л3 .3 Э1 Э2 Э3	0	
Консультация /Конс/	8	2		Э2 Э3	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Отельный менеджмент в туризме" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Финансово-экономическая деятельность в туризме и гостиничном деле" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Чудновский, А. Д., Жукова, М. А.	Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник (319 с.)	Москва : КноРус, 2021

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Л. Б. Костровец, И. Ю. Беганская, Л. В. Черная, Л. В. Кулешова, М. А.	Менеджмент организации : учебное пособие (481 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	Малик		
Л2.2	И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев	Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие (168 с.)	Москва : КНОРУС, 2014

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	О.Э. Кириенко	Отельный менеджмент в туризме: конспект лекций для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль "Туризм и гостиничная деятельность") очной формы обучения (60 с.)	Донецк, ГОУ ВПО ДОНАУИГС, 2021
Л3.2	О.Э. Кириенко	Отельный менеджмент в туризме: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль "Туризм и гостиничная деятельность") очной формы обучения (30 с.)	Донецк, ГОУ ВПО ДОНАУИГС, 2021
Л3.3	О.Э. Кириенко	Отельный менеджмент в туризме: методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся 4 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки Туризм (профиль "Туризм и гостиничная деятельность") очной формы обучения (30 с.)	Донецк, ГОУ ВПО ДОНАУИГС, 2021

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Экономика и управление на предприятиях	http://eup.ru/Catalog/All-All.asp
Э2	Журнал «Турбизнес»	http://www.tourbus.ru/
Э3	Информационно-правовая система Гарант	http://www.garant.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС Лань), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Дисциплина «Отельный менеджмент в туризме» обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 509, учебный корпус 1

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 318 учебный корпус 3, № 204 учебный корпус 3

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус I. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет)

1. Содержание философии гостеприимства.
2. Теоретические основы гостиничной деятельности.
3. Современное состояние и тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
4. Факторы, способствующие развитию индустрии гостеприимства.
5. Проблемы гостиничного хозяйства и возможные пути их решения.
6. Структура менеджмента гостиничного предприятия.
7. Концепции структуры менеджмента в гостиничном бизнесе.
8. Технологический цикл обслуживания гостей
9. Материально-техническая структура гостиницы.
10. Инженерно-технические (системы жизнеобеспечения) системы отеля. Основное техническое оборудование
11. Роль менеджера в системе управления гостиничным предприятием
12. Критерии профессионализма менеджера в гостиничном бизнесе
13. Задачи менеджера
14. Понятие руководства и лидерства
15. Стили управления менеджера
16. Основные формы управления в гостиничном бизнесе
17. Управление по контракту. Преимущества и недостатки управления по контракту для владельца предприятия
18. Управление по договору аренды
19. Особенности франчайзинговых отношений в отельном бизнесе
20. Правовое оформление франчайзинговых отношений
21. Службы предоставления основных и дополнительных услуг
22. Система безопасности гостиницы
23. Международная гостиничная конвенция
24. Международные гостиничные правила
25. Управление качеством гостиничного продукта
26. Философия концепции управления доходами в гостиничном бизнесе
27. Стратегические принципы «revenue management»
28. Концептуальные особенности применения «revenue management» в гостиничном бизнесе
29. Сегментация рынка гостиничных услуг
30. Инновационные сегменты в гостиничном бизнесе
31. Формирование системы управления персоналом гостиницы.
32. Функции менеджера по персоналу
33. Линейные менеджеры
34. Потребительский цикл продуктов отеля
35. Оценка эффективности функционирования кадровой службы

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов

1. Деятельность Цезаря Ритца: создание новых стандартов индустрии гостеприимства.
2. Начало складывания индустрии гостеприимства в США и деятельность Э.М.Сталлера.
3. Образование и развитие мировой сети мотелей – Холидей Инн.
4. Образование и развитие мировой сети отелей – Шератон.
5. Индустрия гостеприимства под знаком «Мариотт».
6. Образование и развитие мировой сети отелей – Хилтон.
7. Развитие индустрии гостеприимства в России в XIX – н. XX веков: деятельность Н.И.Корзинкина и других.
8. Условия проведения сертификации гостиниц.
9. Мировые системы классификация гостиниц.
10. Мотель: история и современность.
11. Отели развлекательного назначения: особенности деятельности.
12. Система «bed and breakfast»: принципы деятельности.
13. Отели делового назначения: особенности деятельности.

14. Таймшер: инновационный вид гостиничного сервиса.
15. Оригинальные отели: мировой опыт.
16. Room service: повышение качества обслуживания.
17. Компьютерные системы управления отелем.
18. Системы повышения качества обслуживания клиентов гостиницы.
19. Деятельность хозяйственной службы отеля: способы повышения качества обслуживания.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Раздел 1. Теоретические основы современной системы управления отелями

Тема 1.1. Сущность, цели и задачи отельного менеджмента в туризме

Тема 1.2. Методы управления гостиничными предприятиями

Тема 1.3. Функции, задачи и методы деятельности менеджера гостиницы

1. Перспективы развития мировой гостиничной индустрии.
2. Гостиничные цепи: характеристика и особенности функционирования.
3. Гостиничные консорциумы и их виды.
4. Контракты на управление в гостиничном бизнесе.
5. Классификация средств размещения туристов.
6. Система отдыха «таймшер».
7. Организация работы отеля.
8. Предприятия общественного питания и их классификация.
9. Особенности функционирования ресторанных цепей.
10. Ресторан как классический тип предприятий питания.
11. Организация работы ресторана.
12. Рестораны быстрого обслуживания: перспективы развития.

Раздел 2. Организация работы по управлению гостиничным предприятием

Тема 2.1. Формы управления в гостиничном бизнесе

Тема 2.2. Менеджмент структуры гостиничного предприятия

Тема 2.3. Управление доходами в гостиничном бизнесе

Тема 2.4. Управление персоналом отелей

1. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
2. Циклы обслуживания клиентов гостиницы .
3. Источники запросов на бронирования номеров. Централизованное резервирование.
4. Типы бронирования.
5. Виды гарантированного бронирования.
6. Негарантированное бронирование. Сверхбронирование, его причины.
7. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.
8. Порядок регистрации документов и учет иностранных граждан
9. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов отеля.
10. Встреча и приветствие гостя. Карта гостя. Ключ от номера.
11. Назначение номера. Вселение в номер. Обслуживание гостя во время пребывания в гостинице.
12. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
13. Услуги питания, предоставляемые в современной гостинице.
14. Организация хранения личных вещей проживающих.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Отельный менеджмент в туризме" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Отельный менеджмент в туризме" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос, тестовые задания, доклады, рефераты, научная составляющая

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с

учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием рабочей программы учебной дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Обязательной формой индивидуальной работы является подготовка студентом 2 рефератов или презентаций, согласно перечню тем индивидуальных работ, с последующим докладом на семинаре.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?