

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН**  
**программы профессиональной переподготовки**  
**«Менеджер гостеприимства»**

**Рабочая программа дисциплины  
«Технологии в индустрии гостеприимства»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью дисциплины «Технологии в индустрии гостеприимства» является подготовка выпускника, обладающего знаниями, общекультурными и профессиональными компетенциями в области технологии гостиничного дела.

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

- изучить историю становления и развития гостиничного дела;
- рассмотреть состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- изучить систему классификации и типологию гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть особенности организации, функционирования служб гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть архитектурно-планировочные решения, предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения, инженерно-техническое оборудование, системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения;
- научиться анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 36 часов

Всего часов – 36, из них: лекции – 14 часов, практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – экзамен.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	8	4	4		2	
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	8	4	4		2	
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	6	4	2		4	
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	4	2	2		2	
	Экзамен						+
ВСЕГО:		26	14	12	-	10	
ИТОГО:		36					

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	4	Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг. Виды гостиниц. Классификация гостиниц. Стандартная классификация размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды классификации. Современные тенденции развития предприятий средств размещения
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	4	Сущность и составляющие индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения в области гостеприимства. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	4	Типы клиентов в средствах размещения. Методы работы с различными типами клиентов
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Составные элементы гостиничного продукта
	Итого	14	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Определение рынка индустрии гостеприимства. 2. Международные системы классификации гостиничных предприятий и их особенности
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Разработать жизненный цикл услуги. 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Охарактеризовать клиентов гостиницы (по замыслу). 2. Классифицировать гостей в средствах размещения по их типам
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> 1. Составить элементы гостиничного продукта (гостиница по замыслу). 2. Определить факторы, влияющие на спрос клиента, на гостиничный продукт. 3. Разработать сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании
	Итого	12	

## **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1 Литература**

1. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с.

2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4487-0750-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/6085](http://www.dx.doi.org/10.12737/6085). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>

4. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и К, Саратов: Альтэк, 2015. – 272 с.

### **4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>

Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>

Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

### **4.3 Нормативные документы**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

2. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss/rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

## 5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

### Перечень вопросов к экзамену

1. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.
2. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в России. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения; общие и дифференцированные требования к гостиницам различных категорий.
4. Европейские системы классификации гостиниц: Франция, Великобритания, Германия.
5. Европейские системы классификации гостиниц: Греция, Испания, Швеция.
6. Системы классификации гостиниц в США и Мексике.
7. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
8. Типология и специализация гостиничных предприятий на мировом туристском рынке.
9. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.
10. Специализация номеров в отелях.
11. Характеристика гостиниц развлекательного и курортного назначения.
12. Особенности деятельности отелей делового назначения.
13. Организационно-управленческая структура МГК.
14. Малые гостиничные предприятия на мировом туристском рынке
15. Типология и специализация гостиничных предприятий
16. Формы управления гостиничным бизнесом.
17. Понятие о гостиничной цепи. Виды гостиничных цепей.
18. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
19. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» как документ, регулирующий отношения между гостиницей и клиентом.
20. Задачи и функции отдела бронирования отеля, правила резервирования номеров и услуг в гостинице.
21. Функции и назначение хозяйственного департамента отеля.
22. Правила регистрации заезда и выезда различных контингентов гостей в отеле.
23. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
24. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
25. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
26. Экономическая структура гостиничного предприятия.
27. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
28. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
29. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.

**Рабочая программа дисциплины  
«Экономика предприятия гостиничной индустрии»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Целью** освоения дисциплины «Экономика гостиничного предприятия» является получение студентом базовых теоретических знаний и формирование у него начальных умений в достижении экономически эффективных результатов при формировании и реализации гостинично-ресторанного продукта.

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

- получение студентом систематизированных знаний о теоретических основах экономического механизма предприятия для практического использования в процессе совершенствования гостиничных услуг;
- умение пользоваться экономическими показателями хозяйственной деятельности предприятия для оценки потребности в инвестиционных, кредитных и иных ресурсах развития современного средства размещения;
- формирование навыков расчёта экономической эффективности результатов деятельности гостиничного предприятия.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 28 часов

Всего часов – 28 часов, из них: лекции – 10 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – зачет.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Характеристика имущества гостиничного предприятия	6	4	2		4	
2	Основные фонды гостиничных предприятий и оценка эффективности их использования	4	2	2		2	
3	Оборотные фонды гостиничного предприятия и оценка эффективности их использования	4	2	2		2	
4	Трудовые ресурсы гостиничных предприятий.	4	2	2		2	
	Зачет						+
ВСЕГО:		18	10	8	-	10	
ИТОГО:		28					

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия
1	Характеристика имущества гостиничного предприятия	4	Имущество гостиничных предприятий: понятие и состав. Характеристика имущества предприятия по составу и размещению. Характеристика предприятия по источникам образования и целевому назначению. Нематериальные активы гостиничных предприятий. Капитальные вложения. Финансовые вложения. Собственные, привлеченные, заемные средства. Понятие капитала предприятия. Целевые средства. Понятие аренды и лизинга.
2	Основные фонды гостиничных предприятий и оценка эффективности их использования	2	Основные фонды гостиничных предприятий. Понятие, структура, классификация, износ и амортизация. Показатели оценки состояния и использования основного капитала на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.
3	Оборотные фонды гостиничного предприятия и оценка эффективности их использования	2	Сущность и структура оборотного капитала гостиничных предприятий. Определение потребности в оборотном капитале. Показатели эффективности управления оборотными средствами. Методика анализа и планирования оборотных средств в туризме, гостиничном и ресторанном хозяйстве.
4	Трудовые ресурсы гостиничных предприятий.	2	Сущность, особенности и специфика труда в туризме. Персонал гостиничного предприятия и его структура. Списочный и явочный состав работающих. Рабочее время и его использование. Бюджет рабочего времени. Штатное расписание, его составление на туристском предприятии. Прогнозирование численности персонала. Показатели состава и эффективности использования трудовых ресурсов. Организация труда в туристском, гостиничном и ресторанном бизнесе.
	Итого	10	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	2	<i>Содержание занятия:</i> Гостиничное предприятие как хозяйствующий субъект. Виды предпринимательства в гостиничном бизнесе. Доклады студентов. Просмотр презентаций и дискуссия по теме.
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг	2	<i>Содержание занятия:</i> Организационно - правовые основы гостиничного бизнеса. Механизм образования и функционирования гостиничных предприятий. Доклады студентов, презентации, деловая игра.

3	Основные фонды гостиничных предприятий и оценка эффективности их использования	2	<i>Содержание занятия:</i> Основные фонды гостиничных предприятий и эффективность их использования. Доклады студентов, решение разноуровневых задач, тренинговое тестирование.
4	Оборотные фонды гостиничного предприятия и оценка эффективности их использования	2	<i>Содержание занятия:</i> Сущность и структура оборотного капитала гостиничных предприятий. Определение потребности в оборотном капитале. Методика анализа и планирования оборотных средств в туризме, гостиничном и ресторанном хозяйстве. Доклады студентов, решение разноуровневых задач, тренинговое тестирование с применением ИКТ, деловая игра-дискуссия.
	Итого	8	

#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1 Литература**

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>

2. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-745-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>

3. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса: учеб. пособие. - М.: ФЛИНТА, 2015. – 224 с.

4. Экономика гостиничного предприятия / М.А. Морозов, Н.Ю. Володоманова. – М.: ИПФ «Талер», 2015. – 116 с.

##### **4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>

Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>

Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

##### **4.3 Нормативные документы**

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

2. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

#### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

4) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

5) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

6) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss/rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

### **5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

#### **Перечень вопросов к зачету**

1. Понятие предпринимательства. Виды предпринимательства. Источники финансирования предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства.

2. Предприятие как субъект рыночной экономики. Понятие гостиничного предприятия. Типология гостиничных предприятий.

3. Разработка учредительных документов, регистрация и оформление гостиничного предприятия.

4. Организационно-правовые формы предприятий индустрии гостеприимства. Классификация коммерческих предприятий. Основные отличия между объединением лиц и объединением капиталов.

5. Краткая характеристика хозяйственных товариществ и обществ (полное товарищество, товарищество на вере, общество с ограниченной ответственностью, акционерные общества)

6. Краткая характеристика личных индивидуальных предприятий, производственных кооперативов, государственных и муниципальных предприятий.

7. Малые предприятия в индустрии гостеприимства – особенности функционирования.

8. Интеграция предприятий, объединения и ассоциации. Направления и мотивации интеграций и ассоциаций в индустрии гостеприимства.

9. Характеристика имущества предприятия по составу и размещению.

10. Характеристика имущества предприятия по источникам образования и целевому назначению. Понятие аренды и лизинга.

11. Понятие и классификация основных средств предприятия. Физический и моральный износ основных средств. Виды морального износа.
12. Воспроизводство основных средств. Источники простого и расширенного воспроизводства.
13. Амортизационные отчисления и их использование на предприятии. Способы начисления амортизации.
14. Эффективность использования основного капитала. Показатели эффективности (фондоотдача, фондоемкость, фондовооруженность и др.).
15. Источники финансирования оборотных средств на предприятии. Показатели использования оборотных средств (коэффициент оборачиваемости, длительность оборота и др.).
16. Характеристика структуры персонала предприятий индустрии гостеприимства. Горизонтальная и вертикальная структура.
17. Списочный и явочный состав работающих. Методы планирования потребности в персонале.
18. Сущность и принципы оплаты труда персонала.
19. Формы и системы оплаты труда.
20. Количественный и качественный анализ персонала. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов предприятия.
21. Затраты предприятия и себестоимость. Понятие о составе затрат включаемых в себестоимость. Основные элементы себестоимости.
22. Калькулирование себестоимости услуг гостиничных и санаторно-курортных предприятий.
23. Калькулирование себестоимости услуг предприятий питания.
24. Принципы и стратегии ценообразования. Особенности стратегии ценообразования предприятий туризма.
25. Понятие системы цен и их дифференциации. Критерии дифференциации.
26. Структура цены. Методы ценообразования. Некоторые особенности ценообразования в индустрии гостеприимства.
27. Понятия доходов предприятия. Виды доходов гостиничного предприятия. Управление прибылью.
28. Рентабельность гостиничного предприятия. Порог рентабельности: сущность и методика его определения. Запас финансовой прочности предприятия.
29. Понятие и признаки банкротства. Факторы банкротства. Процедура банкротства.
30. Предупреждение банкротства. Санация предприятия. Ответственность при банкротстве.

**Рабочая программа дисциплины  
«Маркетинг гостиничного предприятия»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель освоения учебной дисциплины «Маркетинг гостиничного предприятия»** – освоение профессиональных компетенций, связанных со способностью комплексного и системного использования маркетинговых инструментов с целью их применения для эффективной деятельности и устойчивого развития гостиничного предприятия.

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

- познакомить студентов с историческими аспектами маркетинга гостиничного предприятия;
- функциями маркетинга гостиничного хозяйства;
- комплексом маркетинга в сфере гостиничной деятельности;
- особенностями маркетинга гостиничного предприятия в России;
- изучить особенности маркетинговых исследований в сфере гостиничной деятельности разработки маркетинговой стратегии предприятия.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 30 часов

Всего часов – 30, из них: лекции – 10 часов, практические занятия – 10 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – экзамен.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Специфика маркетинга гостиничного предприятия	4	2	2		2	
2	Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства	4	2	2		2	
3	Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия	8	4	4		4	
4	Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия	4	2	2		2	
	Экзамен						+
ВСЕГО:		20	10	10	-	10	
ИТОГО:		30					

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Специфика маркетинга гостиничного предприятия	2	Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства. Функции маркетинга гостиничного хозяйства. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России
2	Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства	2	Маркетинговые исследования как составная и неотъемлемая часть маркетинга гостиничного хозяйства. Система маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. Базисные направления, методические основы, правила и процедуры маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. Маркетинговая информация индустрии гостеприимства
3	Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия	4	Факторы, оказывающие влияние на туристические потребности. Исследования социально-психологического портрета потребителя гостиничных услуг. Особенности поведения современного российского потребителя. Виды потребителей Потребительский рынок сферы гостиничных услуг. Выделение социальных групп (сегментирование рынка). Характеристика основных социальных групп в России. Потребности и их структура в системе маркетинга. Оценка уровня потребностей консументов. Потребительские рынки и покупательское поведение потребителей.
4	Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия	2	Услуга, как предмет торговли в сфере гостиничного хозяйства. Формирование и развитие рынка услуг в РФ. Структура рынка услуг. Характеристика услуг. Неосвязаемость услуги. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги. Изменчивость, непостоянство качества услуги. Несохранимость услуги. Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничными предприятиями. Виды маркетинговых решений по сбалансированности спроса и предложения на рынке гостиничных услуг. Условия для оказания и восприятия услуги. Система ценностей клиента на рынке услуг. Методы продвижения и разработка гостиничного продукта. Решения относительно сервиса и условий гарантии. Решения относительно качества гостиничных услуг. Позиционирование гостиничных услуг. Стратегия брэндинга. Жизненный цикл гостиничного продукта и решения о разработке новых услуг.
	Итого	10	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Специфика маркетинга гостиничного предприятия	2	Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства. Функции маркетинга гостиничного хозяйства. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России
2	Маркетинговые исследования в сфере гостиничного хозяйства	2	Маркетинговые исследования как составная и неотъемлемая часть маркетинга гостиничного хозяйства. Система маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. Базисные направления, методические основы, правила и процедуры маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства. Маркетинговая информация индустрии гостеприимства
3	Потребитель в системе маркетинга гостиничного предприятия	4	Факторы, оказывающие влияние на туристические потребности. Исследования социально-психологического портрета потребителя гостиничных услуг. Особенности поведения современного российского потребителя. Виды потребителей Потребительский рынок сферы гостиничных услуг. Выделение социальных групп (сегментирование рынка). Характеристика основных социальных групп в России. Потребности и их структура в системе маркетинга. Оценка уровня потребностей консументов. Потребительские рынки и покупательское поведение потребителей.
4	Услуга как товар в системе маркетинга гостиничного предприятия	2	Услуга, как предмет торговли в сфере гостиничного хозяйства. Формирование и развитие рынка услуг в РФ. Структура рынка услуг. Характеристика услуг. Неосвязаемость услуги. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги. Изменчивость, непостоянство качества услуги. Несохранимость услуги. Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничными предприятиями. Виды маркетинговых решений по сбалансированности спроса и предложения на рынке гостиничных услуг. Условия для оказания и восприятия услуги. Система ценностей клиента на рынке услуг. Методы продвижения и разработка гостиничного продукта. Решения относительно сервиса и условий гарантии. Решения относительно качества гостиничных услуг. Позиционирование гостиничных услуг. Стратегия брэндинга. Жизненный цикл гостиничного продукта и решения о разработке новых услуг.
	Итого	10	

## **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1 Литература**

1. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: ИЦ «Академия», 2015. – 224 с.
2. Гостиничный маркетинг: теория и практика максимизации продаж: учебное пособие / А.Л. Лесник. – М.: КНОРУС, 2015. – 232 с.
3. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Увузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. – 216 с.
4. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева. — Электрон. текстовые данные. — М. :Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с.
5. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Сайт журнала «Маркетинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.4p.ru](http://www.4p.ru)
2. Сайт журнала «Практический маркетинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.cfin.ru/press/](http://www.cfin.ru/press/)
3. Сайт журнала «Маркетинг и маркетинговые исследования» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.grebennikon](http://www.grebennikon)
4. Сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.mavriz.ru](http://www.mavriz.ru)
5. Официальный сайт Гильдии маркетологов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.marketologi.ru](http://www.marketologi.ru)
6. Официальный сайт АКАР (Ассоциация коммуникационных агентств России) и РАРА (Российской ассоциации рекламных агентств) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.akarussia.ru](http://www.akarussia.ru)
7. Сайт журнала «Стратегии развития бизнеса» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.marketolog.info](http://www.marketolog.info)
8. Сайт журнала «Новый маркетинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.new-marketing.ru](http://www.new-marketing.ru)
9. Крупный образовательный портал, созданный для обучения начинающих специалистов практическим основам маркетинга, брендинга и рекламы (на портале представлены шаблоны по маркетингу [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [www.powerbranding.ru](http://www.powerbranding.ru)
10. Виртуальная экономическая библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://econom.nsc.ru/>
11. Все об управлении бизнес-процессами, стратегией, финансами, персоналом, маркетингом. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.bpm-online.ru/>
12. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru>
13. Образовательный портал «Информика» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.informika.ru/>

14. Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>

15. Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

16. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

#### **4.3 Нормативные документы**

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305)

Федеральный закон "О техническом регулировании" от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/)

Закон РСФСР от 22.03.1991 N 948-1 (ред. от 26.07.2006) "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_51/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51/)

Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_58968/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/)

Федеральный закон "Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности" от 08.12.2003 N 164-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_45397/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45397/)

Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.03.2020) "О средствах массовой информации" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1511/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/)

#### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss/rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

## 5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

### Перечень вопросов к экзамену

1. Социально-экономическая сущность маркетинга.
2. Цели и функции маркетинга
3. Основные условия применения и принципы маркетинга.
4. Основные понятия маркетинга.
5. Эволюция концепции маркетинга.
6. Типы маркетинга.
7. Сущность маркетинга гостиничного предприятия.
8. Специфика маркетинга услуг
9. Технология реализации концепции маркетинга
10. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований.
11. Правила и этапы проведения маркетинговых исследований.
12. Система маркетинговой информации.
13. Методы сбора первичных данных.
14. Составляющие факторы внешней и внутренней маркетинговой среды.
15. Понятие и признаки сегментации рынка гостиничных услуг.
16. Выбор целевых рыночных сегментов.
17. Позиционирование гостиничного продукта.
18. Понятие и значение товарной политики.
19. Понятие о структуре и уровнях товара.
20. Концепция жизненного цикла услуг.
21. Стратегия разработки новых продуктов
22. Разработка ассортимента продуктов гостиничного предприятия.
23. Цена в комплексе маркетинга.
24. Постановка целей ценообразования.
25. Выбор метода ценообразования.
26. Управление ценами.
27. Определение и реализация ценовой стратегии
28. Функции и уровни каналов распределения товаров
29. Маркетинговые системы распределения товаров (традиционные, вертикальные, горизонтальные).
30. Типы торговых посредников.
31. Сущность, природа и роль маркетинговых коммуникаций.
32. Разработка коммуникационной стратегии.
33. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций
34. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций
35. Пропаганда в комплексе маркетинговых коммуникаций
36. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций
37. Фирменный стиль предприятия гостиничного хозяйства.
38. Стратегическое маркетинговое планирование.
39. Ситуационный анализ
40. Планирование целей предприятия
41. Разработка альтернативных стратегий
42. Организация службы маркетинга на гостиничном предприятии.
43. Система маркетингового контроля.
44. Сущность и содержание программы маркетинга.
45. Методы формирования бюджета маркетинга
46. Структура рынка гостиничных услуг.
47. Оценка конъюнктуры и определение емкости рынка гостиничных услуг.

**Рабочая программа дисциплины  
«Управление персоналом гостиничного предприятия»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью учебной дисциплины «Управление персоналом гостиничного предприятия» является формирование системных знаний в области управления человеческими ресурсами, высокого уровня общей культуры, а также профессионально важных навыков и качеств, необходимых для эффективного выполнения профессиональных и функциональных обязанностей в гостиницах и ресторанах.

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

– формирование общего представления о современной теории управления трудом, а также об экономических методах анализа и управления социально-трудовыми отношениями на уровне организации и рынка в целом;

– приобретение практических навыков расчета ключевых показателей по управлению персоналом, основ их анализа и оценки в туристской индустрии.

– формирование умений использовать полученные знания при выполнении всего объема функциональных обязанностей, а также для оценки и решения проблем хозяйственной жизни общества, фирмы, отдельного индивидуума в туристской индустрии;

– формирование у студентов понимания необходимости рационального использования трудовых ресурсов, возможных экономических последствий нарушений трудовой дисциплины.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 32 часа

Всего часов – 32, из них: лекции – 12 часов, практические занятия – 10 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – экзамен.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Характеристика рынка гостиничных услуг	8	4	4		2	
2	Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.	6	4	2		2	
3	Технология обслуживания клиентов гостиницы	4	2	2		4	
4	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.	4	2	2		2	
	Экзамен						+
ВСЕГО:		22	12	10	-	10	
ИТОГО:		32					

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия
1	Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием	4	<p>Человеческий фактор и его роль в развитии организации. Теория управления о роли человека в организации. Функция управления персоналом как одна из основных функций организации. Взаимосвязь функции управления персоналом с другими функциями управления в рамках общей стратегии организации. Внешние и внутренние факторы среды, определяющие место функции управления персоналом в общей системе управления организацией. Коммуникации в организации.</p>
2	Эволюция и современные концепции управления персоналом	4	<p>Исторические изменения роли персонала в жизни общества и деятельности организации. Этапы развития науки о персонале. Школы НОТ, школа администрирования, школа человеческих отношений. Количественные и ситуационные подходы в управлении персоналом. Развитие отечественной науки о персонале. Современные концепции управления персоналом: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая.</p>
3	Управление персоналом как система	2	<p>Сущность, цели и функции системы управления персоналом. Основные элементы системы управления персоналом: субъект управления, объект управления, уровни управления. Состав функциональных блоков системы управления персоналом. Классификация систем управления персоналом. Модель компетенций как основа построения системы управления персоналом. Принципы построения системы управления персоналом: экономичности, прогрессивности, перспективности, комплексности, оперативности, оптимальности, простоты, научности. Принципы развития системы управления персоналом: концентрации, специализации, параллельности, преемственности, непрерывности, ритмичности. Методы управления персоналом: административные, экономические, социально-психологические.</p>
4	Персонал организации как объект управления	2	<p>Понятие персонала, различия в терминологических толкованиях. Основные понятия и определения, используемые в курсе. Классификация персонала по функциям, выполняемым в производственном процессе, характеру фактической деятельности, сроку работы, принципу участия в технологическом</p>

			<p>процессе.</p> <p>Организационная, штатная, функциональная, социальная, ролевая структура персонала</p> <p>Философия управления персоналом: понятие и определение. Взаимосвязь философии организации и философии управления персоналом. Основные функции философии управления персоналом.</p> <p>Цели, основные элементы и принципы формирования философии управления персоналом.</p> <p>Национальные особенности формирования философии управления персоналом организации.</p> <p>Характеристика японской, американской и российской философии управления персоналом организации.</p>
	Итого	12	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия
1	Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием	4	<p><i>Вопросы для обсуждения:</i> Человеческий фактор и его роль в развитии организации. Теория управления о роли человека в организации. Функция управления персоналом как одна из основных функций организации. Взаимосвязь функции управления персоналом с другими функциями управления в рамках общей стратегии организации. Внешние и внутренние факторы среды, определяющие место функции управления персоналом в общей системе управления организацией. Коммуникации в организации.</p>
2	Эволюция и современные концепции управления персоналом	2	<p><i>Вопросы для обсуждения:</i> Исторические изменения роли персонала в жизни общества и деятельности организации.</p> <p>Этапы развития науки о персонале. Школы НОТ, школа администрирования, школа человеческих отношений. Количественные и ситуационные подходы в управлении персоналом. Развитие отечественной науки о персонале. Современные концепции управления персоналом: экономическая, организационная (административная и социальная), гуманистическая.</p>
3	Управление персоналом как система	2	<p><i>Вопросы для обсуждения:</i> Сущность, цели и функции системы управления персоналом.</p> <p>Основные элементы системы управления персоналом: субъект управления, объект управления, уровни управления.</p> <p>Состав функциональных блоков системы управления персоналом.</p> <p>Классификация систем управления персоналом.</p>

			<p>Модель компетенций как основа построения системы управления персоналом. Принципы построения системы управления персоналом: экономичности, прогрессивности, перспективности, комплексности, оперативности, оптимальности, простоты, научности. Принципы развития системы управления персоналом: концентрации, специализации, параллельности, преемственности, непрерывности, ритмичности. Методы управления персоналом: административные, экономические, социально-психологические.</p>
4	Персонал организации как объект управления	2	<p><i>Вопросы для обсуждения:</i> Понятие персонала, различия в терминологических толкованиях. Основные понятия и определения, используемые в курсе. Классификация персонала по функциям, выполняемым в производственном процессе, характеру фактической деятельности, сроку работы, принципу участия в технологическом процессе.</p> <p>Организационная, штатная, функциональная, социальная, ролевая структура персонала</p> <p>Философия управления персоналом: понятие и определение. Взаимосвязь философии организации и философии управления персоналом. Основные функции философии управления персоналом.</p> <p>Цели, основные элементы и принципы формирования философии управления персоналом.</p> <p>Национальные особенности формирования философии управления персоналом организации.</p> <p>Характеристика японской, американской и российской философии управления персоналом организации.</p>
	Итого	10	

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Литература

1. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 416 с.

2. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. – М.: ИТК «Дашков и К», 2015. – 176 с.

3. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. – СПб.: Питер, 2014. – 144 с.

4. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

5. Егоршин, А. П. Основы управления персоналом : учебное пособие / А.П. Егоршин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/1685](http://www.dx.doi.org/10.12737/1685). - ISBN 978-5-16-009526-4. - Текст : электронный. - URL

#### **4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>

Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>

Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

#### **4.3 Нормативные документы**

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

5. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

6. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

#### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

4) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

5) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

6) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

### **5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

#### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Определите два подхода к термину "управление человеческими ресурсами".
2. В чем заключается основная цель управления персоналом?
3. Что является объектом управления персоналом?
4. Чем объясняется интернационализация управления персоналом?
5. Какие факторы определяют место функции управления персоналом в общей системе управления?
6. Что такое кадровая технология?
7. Какой тип кадровой политики предполагает преимущественное использование внутренних источников подбора персонала?
8. Перечислите основные этапы развития науки о персонале.
9. В чем суть концепции "Кадры как ресурсы"?
10. Для какой концепции управления персоналом характерен авторитарный стиль управления, ориентированный только на цели предприятия?
11. Каковы причины реорганизации кадровых служб в СУП? В чем суть этой реорганизации?
12. Что такое штатная норма?
13. В каком документе закрепляется распределение полномочий между сотрудниками?
14. На каком уровне управления определяются концепция и тип кадровой политики?
15. Какая концепция управления персоналом целесообразна для предприятий с массовым (серийным) характером производства?
16. Какая концепция управления персоналом целесообразна для государственных учреждений?
17. Какая концепция управления персоналом целесообразна для коммерческих структур в условиях рыночной конкуренции?
18. К какой группе сотрудников СУП относится психолог?
19. Какие методы планирования численности персонала Вы знаете?
20. Какой метод планирования целесообразно применять для расчета численности руководителей?
21. Какой метод планирования целесообразно применять для расчета технических исполнителей?
22. Каков горизонт планирования при долгосрочном планировании?
23. Каков горизонт планирования при среднесрочном планировании?
24. Каков горизонт планирования при краткосрочном планировании?
25. Что такое качественное планирование персонала?
26. Перечислите основные подходы к формированию персонала.
27. В чем заключается сущность теории должностного соответствия?
28. В чем заключается основная идея профессионального клиринга?
29. Что такое профессиограмма?
30. Что такое персонограмма?
31. Что включает пакет заявительных документов?
32. Перечислите внутренние и внешние факторы, влияющие на процесс отбора кандидатов.
33. Перечислите основные этапы процедуры отбора кандидатов на должность.
34. В чем отличие предварительной отборочной беседы от собеседования (цель, кто проводит, результат)?
35. При составлении запроса о кандидате целесообразно ставить вопросы в закрытой, открытой или скрытой форме?
38. Перечислите основные типы карьеры.

**Рабочая программа дисциплины  
«Управление инновациями в гостиничном бизнесе»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Целью** освоения дисциплины «Управление инновациями в гостиничном бизнесе» является формирование у обучающихся теоретических основ в сфере инновационной деятельности, изучение технологий и методов управления инновациями в организации.

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

- выявить в процессе изучения сущности инновационного менеджмента,
- определить цели, виды, направления, обеспечивающие взаимосвязь и развитие экономических процессов на предприятии, как важнейшей части экономической системы, прививая необходимые аналитические навыки.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 34 часа

Всего часов – 34, из них: лекции – 12 часов, практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – зачет.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Тенденции, разновидности и управление развитием предприятий.	8	4	4		2	
2	Особенности инноваций в гостиничном бизнесе. Классификация инноваций	8	4	4		2	
3	Инновационный менеджмент: возникновение, становление и основные черты. Формы инновационного менеджмента. Инновационные игры.	4	2	2		4	
4	Инновационные организации. Организационные структуры инновационных организаций	4	2	2		2	
	Зачет						+
ВСЕГО:		24	12	12	-	10	
ИТОГО:		34					

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Тенденции, разновидности и управление развитием предприятий.	4	Основные определения и классификация инноваций. Цикличность и закономерность развития: технологические волны НТП, экономические волны России, технико-экономические волны развития отраслей и предприятий. Приоритеты в управлении и тенденции развития Нововведение как объект и как процесс инновационного управления.
2	Особенности инноваций в гостиничном бизнесе. Классификация инноваций	4	Инновационная деятельность как объект управления в гостиничном бизнесе. Управление созданием и внедрением нововведений в индустрии гостеприимства. Виды инноваций и их классификационные признаки. Классификация инноваций и их специфика в гостиничном бизнесе. Организационные структуры инновационного менеджмента.
3	Инновационный менеджмент: возникновение, становление и основные черты. Формы инновационного менеджмента. Инновационные игры.	2	Маркетинг инноваций Организация управления проектами. Контроль и регулирование работ по проектам. Принципы и методы управления инновационными проектами. Виды инновационного маркетинга. Стратегический инновационный маркетинг. Оперативный инновационный маркетинг
4	Инновационные организации. Организационные структуры инновационных организаций	2	Инновационные организации и их роль в гостиничном бизнесе. Особенности организационных структур исследовательских организаций. Горизонтальные структуры. Дисциплинарная ориентация организаций. Программная или продуктовая ориентация. Этапно-фазовая ориентация. Смешанная структура. Вертикальная структура. Основа формирования инновационных организаций.
	Итого	12	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Тенденции, разновидности и управление развитием предприятий.	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Основные определения и классификация инноваций. Цикличность и закономерность развития: технологические волны НТП, экономические волны России, технико-экономические волны развития отраслей и предприятий. Приоритеты в управлении и тенденции развития Нововведение как объект и как процесс инновационного управления.

2	Особенности инноваций в гостиничном бизнесе. Классификация инноваций	4	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Инновационная деятельность как объект управления в гостиничном бизнесе. Управление созданием и внедрением нововведений в индустрии гостеприимства. Виды инноваций и их классификационные признаки. Классификация инноваций и их специфика в гостиничном бизнесе. Организационные структуры инновационного менеджмента.
3	Инновационный менеджмент: возникновение, становление и основные черты. Формы инновационного менеджмента. Инновационные игры.	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Маркетинг инноваций Организация управления проектами. Контроль и регулирование работ по проектам. Принципы и методы управления инновационными проектами. Виды инновационного маркетинга. Стратегический инновационный маркетинг. Оперативный инновационный маркетинг
4	Инновационные организации. Организационные структуры инновационных организаций	2	<i>Вопросы для обсуждения:</i> Инновационные организации и их роль в гостиничном бизнесе. Особенности организационных структур исследовательских организаций. Горизонтальные структуры. Дисциплинарная ориентация организаций. Программная или продуктовая ориентация. Этапно-фазовая ориентация. Смешанная структура. Вертикальная структура. Основа формирования инновационных организаций.
	Итого	12	

#### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Литература

1. Баранчев, В.П. Управление инновациями: учебник для бакалавров / В.П. Баранчев и др. – М.: ИД Юрайт, 2015. – 711 с.
2. Малахова Н.Н., Ушаков Д.С. Инновации в туризме и сервисе. - ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д, 2015.- 224 с.
3. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1032196> - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1032196>
4. Инвестиции и инновации [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Щербаков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 658 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85694.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Филофова Т.Г. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Филофова Т.Г., Быков В.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 295 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83020.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### 4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>
- Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>

Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

#### **4.3 Нормативные документы**

7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

8. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

9. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

#### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

7) ЭБС «Znaniium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znaniium.com](http://www.znaniium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

8) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

9) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

### **5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

#### **Перечень вопросов к зачету**

1. Сущность и роль научно-технического прогресса в общественном развитии.
2. Понятие инновации и ее место в рыночной системе хозяйствования.
3. Инновационная деятельность в гостиничном бизнесе
4. Управление процессами трансферта технологий
5. Классификация инноваций и основные факторы, их обуславливающие.
6. Сущность инновационного процесса.
7. Типология инноваций в гостиничном бизнесе
8. Развитие мировой экономики под влиянием научно-технического прогресса.
9. Мировые центры технологического развития и их стратегии.
10. Основные формы трансферта инновационных технологий.
11. Основные источники информации о новых технологиях.

12. Базисные и улучшающие инновации в гостиничном бизнесе
13. Производственные и управленческие инновации в гостиничном бизнесе
14. Продуктовые и процессные инновации в гостиничном бизнесе.
15. Инновационная инфраструктура. Инкубаторы, технопарки и технополисы.
16. Информационно-технологические системы.
17. Основные виды инновационной деятельности в гостиничном бизнесе.
18. Овеществленные и не овеществленные технологии.
19. Развитие инноваций в гостиничном бизнесе России и мира.
20. Национальная инновационная система.
21. Место инновационного менеджмента в стратегическом управлении.
22. Особенности и содержание внутрифирменного планирования инновационной деятельности в гостиничном бизнесе.
23. Процедуры формирования и реализации инновационных программ и проектов.
24. Инновационное развитие фирмы – основа повышения эффективности её деятельности.
25. Методика оценки эффективности инноваций.
26. Задачи, направления и методы государственного регулирования инновационной деятельности.
27. Особенности государственного регулирования инновационной деятельности в России.
28. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности
29. Рынок инноваций и его субъекты. Особенности рынка инноваций в России.
30. Внутренние и внешние источники финансирования инновационной деятельности гостиничных предприятий.
31. Общие признаки и сущность инновационного предпринимательства.
32. Маркетинговая среда инновационной сферы. Маркетинговая стратегия инновационной деятельности.
33. Регулирование инновационной деятельности, его основные виды и формы.
34. Особенности стратегического управления инновационными предприятиями.
35. Защита инноваций как задача управления инновационными процессами.
36. Интеллектуальная собственность и формы ее защиты.
37. Нормативная база инновационной деятельности.
38. Технологический аудит как метод инновационного менеджмента.
39. Мониторинг и сканирование инноваций. Производственный шпионаж и технологическая разведка.
40. Формы инвестиций в инновационный процесс предприятия гостиничного бизнеса.
41. Процесс создания и распространения нововведений (инноваций) в гостиничном бизнесе.
42. Динамика инноваций при производстве инновационных товаров и предоставлении инновационных услуг.
43. Основные направления развития инновационной деятельности в гостиничном бизнесе России.

**Рабочая программа дисциплины  
«Организация питания в гостиничных комплексах»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью освоения дисциплины «Организация питания в гостиничных комплексах» является формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия в рамках компетентностного подхода.

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

- изучение государственного регулирования деятельности предприятий общественного питания на территории РФ;
- контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;
- изучение принципов деления предприятий общественного питания на различные типы и классы;
- изучение организационно-производственных и управленческих структур предприятий питания различных типов;
- изучение форм и методов организации услуг питания на предприятиях различных типов;
- изучение маркетинговых методов продвижения услуг питания.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 28 часов

Всего часов – 28, из них: лекции – 10 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – экзамен.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Служба питания, ее роль в гостиничном комплексе	6	4	2		2	
2	Структура службы питания в гостиничных комплексах различных типов и классов.	4	2	2		2	
3	Основные принципы составления рационов, проживающих в гостиничном комплексе	4	2	2		4	
4	Виды услуг питания в гостиничных комплексах и методы обслуживания	4	2	2		2	
	Зачет						+
ВСЕГО:		18	10	8	-	10	
ИТОГО:		28					

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Служба питания, ее роль в гостиничном комплексе	4	Место службы питания в структуре гостиничного комплекса. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостиничном комплексе. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
2	Структура службы питания в гостиничных комплексах различных типов и классов.	2	Миссии и цели службы питания в гостиничном комплексе. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиничного комплекса. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий. Различные подходы к организации питания в гостиничном комплексе: предприятия питания в составе гостиничного комплекса, аренда предприятий питания.
3	Основные принципы составления рационов, проживающих в гостиничном комплексе	2	Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Режим питания. Основные подходы к формированию рационов питания. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся. Учет возрастных особенностей, современных школ питания.
4	Виды услуг питания в гостиничных комплексах и методы обслуживания	2	Виды услуг питания в гостиничных комплексах: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – Allinclusive т.д. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.
	Итого	10	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Служба питания, ее роль в гостиничном комплексе	2	<i>Содержание занятия:</i> изучение специфики службы питания, ее роль в гостиничном комплексе. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования»; ОС № 2 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе», ОС № 5 «Перечень вопросов для реализации тестирования»
2	Структура службы питания в гостиничных комплексах различных типов и классов.	2	<i>Содержание занятия:</i> изучение структуры службы питания в гостиничных комплексах различных типов и классов. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе», ОС № 5 «Перечень вопросов для реализации тестирования»
3	Основные принципы составления рационов, проживающих в гостиничном комплексе	2	<i>Содержание занятия:</i> изучение основных принципов составления рационов, проживающих в гостиничном комплексе <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе». ОС № 5 «Перечень вопросов для реализации тестирования»
4	Виды услуг питания в гостиничных комплексах и методы обслуживания	2	<i>Содержание занятия:</i> изучение услуги, как предмета питания в гостиничных комплексах и методы обслуживания. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе». ОС № 5 «Перечень вопросов для реализации тестирования»
	Итого	8	

## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Литература

1. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов. – М.: Магистр, Инфра-М, 2015. – 320 с.
2. Организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 536 с.
3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 179 с., [4] с. цв. ил. — ISBN 978-5-16-016163-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1084916>
4. Хмырова, С.В. Ресторанный маркетинг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг»,

«Управление персоналом» / С.В. Хмырова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.-255 с. - ISBN 978-5-238-01670-2. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1028576>

#### **4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>

Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>

Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

#### **4.3 Нормативные документы**

10. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

11. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

12. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

#### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

10) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

11) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

12) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

### **5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

#### **Перечень вопросов к зачету**

1. Место службы питания в структуре гостиничного комплекса.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостиничном комплексе.

3. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
4. Миссии и цели службы питания в гостиничном комплексе.
5. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиничного комплекса.
6. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания.
7. Различные подходы к организации питания в гостиничном комплексе.
8. Физиологические принципы построения пищевых рационов.
9. Сбалансированность основных веществ в питании.
10. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.
11. Режим питания.
12. Основные подходы к формированию рационов питания.
13. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
14. Учет возрастных особенностей, современных школ питания.
15. Виды услуг питания в гостиничных комплексах.
16. Формы и методы обслуживания.
17. Методы обслуживания.
18. Виды завтраков.
19. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах.
21. Прием и порядок выполнения заказа.
22. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
23. Правила обслуживания гостей в номерах.
24. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
25. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий.
26. Классификация, краткая характеристика.
27. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиничного комплекса.
28. Организация работы кейтеринговой службы.
29. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
30. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
31. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
32. Организация досуга в предприятиях питания гостиничных комплексов.
33. Кулинарные традиции народов мира.
34. Чайные церемонии в различных странах.
35. Режим питания народов
36. различных стран.
37. Рекомендации по выбору блюд для туристов из разных регионов.
38. Религиозные обычаи и культовые запреты в кухнях народов мира.
39. Соблюдение постов у православных
40. Кошерное питание у приверженцев иудаизма.
41. Религиозные запреты в мусульманских странах.

**Рабочая программа дисциплины  
«Управление качеством гостиничных услуг»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» является освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых в индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управлении гостиничными предприятиями

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

- изучение терминологии менеджмента качества;
- освоение прикладных методов анализа качества гостиничных услуг;
- изучение задач и форм участия гостиничного персонала в работе по совершенствованию качества;
- изучение опыта регулирования и совершенствования на основе стандартизации и сертификации;
- развитие навыков самостоятельной работы по изучению нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 34 часа

Всего часов – 34, из них: лекции – 12 часов, практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – экзамен.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы						
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль	
1	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	8	4	4		2		
2	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	8	4	4		2		
3	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	4	2	2		4		
4	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	4	2	2		2		
	Экзамен						+	
ВСЕГО:		24	12	12	-	10		
ИТОГО:		34						

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	4	Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
2	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	4	Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.
3	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	2	Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.
4	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	2	Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.
	Итого	12	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Качество гостиничных услуг: формирование и оценка	4	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
2	Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта	4	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.
3	Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.

4	Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице	2	<u>Вопросы для обсуждения:</u> Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.
	Итого	12	

#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1 Литература**

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник. - М.: Академия, 2015. – 312 с.
2. Дехтярь Г.М. Метрология, стандартизация и сертификация. - М.: КУРС, 2014. – 298 с.
3. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Кобяк М.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Интермедия, 2014.— 290 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / О.М. Пахомова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 135 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка) ISBN 978-5-16-010354-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/485674>

##### **4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>
- Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>
- Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>
- Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

##### **4.3 Нормативные документы**

13. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)
14. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)
15. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

##### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров

РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

13) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

14) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

15) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

## **5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Техническое регулирование как механизм обеспечения безопасности и качества продукции и услуг.
2. Технические регламенты: цели, содержание, применение, виды, порядок разработки.
3. Основные элементы системы технического регулирования
4. Стандартизация в системе технического регулирования.
5. Общие понятия стандартизации: цели, принципы, нормативные документы.
6. Исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации.
7. Общие понятия стандартизации: Функции и методы стандартизации
8. Основные положения по стандартизации: Документы по стандартизации, их применение
9. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
10. Системы стандартов национальной системы стандартизации.
11. Организация работ по стандартизации.
12. Направления развития национальной системы стандартизации.
13. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.
14. Международное сотрудничество в области стандартизации.
15. Международные и региональные организации и по стандартизации.
16. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
17. Международная стандартизация систем менеджмента.
18. Стандартизация в области информационной безопасности.
19. Факторы, определяющие качество услуг.
20. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
21. Методы определения показателей качества гостиничных услуг
22. Инструменты контроля, анализа и управления качеством на гостиничном предприятии
23. Методы контроля качества услуг гостиничного предприятия
24. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
25. Профессиональные стандарты на гостиничном предприятии

**Рабочая программа дисциплины  
«Информационные технологии в гостиничном бизнесе»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью дисциплины «Информационные технологии в гостиничном бизнесе» освоение профессиональных компетенций, связанных со способностью решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту гостиничного продукта.

**2. ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:**

- навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителей;
- методами и средствами сбора, обобщения и использования информации о достижениях в области рекреации, гостиничного дела и краеведения приемами агитационно-пропагандистской работы по приобщению населения к отдыху;
- методикой определения эффективности средств и методов гостиничной деятельности; умениями изучать коллектив и индивидуальные особенности клиентов, использовать полученную информацию при построении и планировании развития.

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тематический план дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 28 часов

Всего часов – 28, из них: лекции – 10 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа – 10 часов, контроль – зачет.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы					
		Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Информационные технологии, их развитие и классификация.	8	4	2		2	
2	Информационные технологии в индустрии гостеприимства.	8	2	2		2	
3	Информационные системы в индустрии гостеприимства.	6	2	2		4	
4	Глобальные компьютерные сети и их применение в индустрии гостеприимства.	4	2	2		2	
	Зачет						+
ВСЕГО:		18	10	8	-	10	
ИТОГО:		28					

### Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Информационные технологии, их развитие и классификация.	4	Основные понятия, основные свойства, компоненты и структура ИТ. Системные и инструментальные средства, взаимодействие с внешней средой, базовые ИТ, классификация ИТ, локальные ИТ, функциональные или прикладные ИТ, распределенные ИТ, формы представления ИТ, методы ИТ.
2	Информационные технологии в индустрии гостеприимства.	2	Локальная автоматизация офиса, внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта; использование систем управления базами данных; использование локальных компьютерных сетей; внедрение систем бронирования; внедрение мультимедийных маркетинговых систем; использование сети Интернет.
3	Информационные системы в индустрии гостеприимства.	2	Информационные системы управления гостиничными и туристическими предприятиями. Основные направления совершенствования ИС на предприятиях индустрии гостеприимства. Методика выбора ИС предприятия индустрии гостеприимства и порядок её внедрения
4	Глобальные компьютерные сети и их применение в индустрии гостеприимства.	2	Глобальные и корпоративные сети. Устройство глобальных сетей и их возможности. Оборудование и программное обеспечение глобальных сетей.
	Итого	10	

### Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объ ем часов	Краткое содержание занятия
1	Глобальные компьютерные сети. Интернет-службы. Электронная почта.	2	Подключение к глобальной сети. Браузеры, почтовые программы, мессенжеры. Поиск и копирование информации.

2	Программа деловой графики Visio.	2	Создание чертежа класса, маршрута движения, диаграммы Ганта
3	Программа PowerPoint. Подготовка и создание презентации.	2	Поиск и копирование информации о туре. Создание и настройка презентации тура.
4	Программа Publisher. Создание визитки, плаката, брошюры.	2	Поиск и копирование информации о гостиничном комплексе. Создание и настройка презентации гостиничного комплекса.
	Итого	8	

#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **4.1 Литература**

1. Алексеев В.И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте: Учебное пособие. – СПб.: Д.А.Р.К., 2015. – 224 с.
2. Информационные системы в экономике: Учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 218 с.:
3. Патрушина С.М., Аручиди Н.А. Информационные системы в экономике. Учебное пособие. – Ростов н/Д: Мини Тайп, 2016. – 144 с.
4. Назаров С.В. Современные операционные системы [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Назаров С.В., Широков А.И.— Электрон. текстовые данные.— Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 351 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/89474.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родигин Л.А., Родигин Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40779>.— ЭБС «IPRbooks»

##### **4.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Глобальные системы бронирования. <http://www.studfiles.ru/preview/1742462/>
2. Глобальные системы бронирования в России. <http://works.doklad.ru/view/SN8TWF-p7WU.html>
3. Уроки по работе с Microsoft Visio. <http://blog.engexp.ru/training/uroki-po-ms-visio/>
4. Создание презентации в программе PowerPoint <http://fb.ru/article/186417/kak-sozdat-krasivuyu-prezentatsiyu-v-power-point-poshagovaya-instruktsiya>  
Работа в программе Publisher. <http://infdk.narod.ru/p22aa1.html>

##### **4.3 Нормативные документы**

1. Федеральный закон № 149-ФЗ от 27 июля 2006 года «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
2. Федеральный закон № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных»;
3. Федеральный закон № 63-ФЗ 06.04.2011 года «Об электронной цифровой подписи»;

4. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.0-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 7 октября 1999 г. N 334-ст)

5. Государственный стандарт СССР ГОСТ 15971-90 "Системы обработки информации. Термины и определения" (утв. и введен в действие постановлением Государственного комитета СССР по управлению качеством продукции и стандартам от 26 октября 1990 г. N 2698).

#### **4.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

16) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - [www.znanium.com](http://www.znanium.com), (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

17) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

18) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

### **5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

#### **Перечень вопросов к зачету**

1. Понятие «информационная система». Роль информационных систем в современном мире.
2. Этапы и тренды развития информационных технологий в туриндустрии. Перспективные направления информатизации туристической отрасли.
3. Понятие «стратегия фирмы». Каким образом информационные технологии могут оказывать влияние на стратегию предприятия туриндустрии?
4. Конкуренция на рынке туристических услуг и взаимосвязь между конкурентоспособностью и информационными технологиями.
5. Глобальные системы бронирования. История развития, способы подключения, особенности применения. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики».
6. Отечественные системы бронирования: сферы применения, технические особенности.
7. Интернет-технологии в индустрии туризма: этапы и основные направления взаимодействия, перспективные тенденции.
8. Электронная коммерция в индустрии туризма.
9. Современные Интернет-ресурсы для туристического бизнеса.
11. Применение Web-сервисов в индустрии туризма. Системы онлайн бронирования.

12. Возможности использования социальных сетей в туристическом бизнесе.
13. Мировая и российская практика использования социальных сетей в туристической индустрии.
14. Понятия «рекомендательная система». Роль рекомендательных систем в современном туристическом бизнесе.
15. Взаимосвязь рекомендательных систем и социальных сетей в туристической индустрии. Основные тенденции развития рекомендательных и поисковых систем для турбизнеса.
16. Современные мобильные платформы. Мобильные приложения для туризма: основные особенности, практики использования.
17. Мобильные приложения для туризма: архитектура и технологии.
18. Понятие —businessintelligence||и «BI-система». Методы анализа и прогнозирования в туристическом бизнесе.
19. Системы поддержки принятия решений в туристическом бизнесе.
20. Методы продвижения туристических услуг в Интернет: основные особенности, преимущества, эффективность.
21. Средства WEB-аналитики. Интернет-маркетинг туристических услуг.
22. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства.
23. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства.
24. Оборудование и программное обеспечение локальных компьютерных сетей предприятий индустрии гостеприимства.
25. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства.
27. Разработка и внедрение Интернет-представительства предприятия индустрии гостеприимства.
28. Современные системы онлайн-бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства.
29. Состав и назначение программного обеспечения автоматизации офисной деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
30. Средства визуализации бизнеса на предприятиях индустрии гостеприимства.
31. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства.
32. Технологии и программные средства разработки мультимедийного наполнения WEB-сайтов предприятий индустрии гостеприимства.
33. Основные направления автоматизации экономической деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
34. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства.
35. Бизнес-планирование на предприятиях индустрии гостеприимства. Программное обеспечение его реализации.
36. Возможности применения Интернет на предприятиях индустрии гостеприимства.