

Министерство спорта и туризма Республики Беларусь

Учреждение образования
«Белорусский государственный университет физической культуры»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе университета

_____ Е.В.Фильгина

_____ /уч.
Регистрационный № УД- _____/уч.

**МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ В ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Учебная программа учреждения высшего образования
для специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство»,
специализации 1-89 01 01 07 «Технологии сервиса размещения туристов»

Минск 2020

СОСТАВИТЕЛИ:

В.В.Дворниченко, профессор кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», кандидат исторических наук, доцент;

О.Г.Дранкевич, старший преподаватель кафедры спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

В.Н.Новиков, заведующий кафедрой социально-гуманитарных дисциплин в туризме и гостеприимстве Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», доктор философских наук, доцент;

Климович Д.В., старший преподаватель кафедры менеджмента туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой спортивного туризма и технологий в туристической индустрии Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от 30.01.2020 № 7);

советом факультета менеджмента спорта, туризма и гостеприимства Института менеджмента спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от _____ № __);

научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (протокол от _____ № __)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства» разработана для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» и специализации 1-89 01 01 07 «Технологии сервиса размещения туристов», в соответствии с требованиями образовательного стандарта ОСВО 1-89 01 01-2013 и учебного плана вышеуказанной специализации.

Актуальность и значимость учебной дисциплины «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства» предполагает фундаментальную составляющую профессиональной подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства и охватывает широкий спектр знаний, умений, навыков и компетенций, включая педагогические, психологические, технологические, организационно-управленческие.

Для изучения учебной дисциплины «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства» необходимы знания по следующим учебным дисциплинам: «Введение в туризм», «Основы менеджмента», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Маркетинг в туризме».

Отличительными особенностями учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине являются: основные аспекты системы современных управленческих технологий в индустрии гостеприимства.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: формирование у студентов на базе теоретико-практических знаний комплекса основных знаний и умений в области управления производством гостиничных услуг и сервисом обслуживания клиентов на предприятиях размещения с максимальной эффективностью.

Задачи учебной дисциплины:

- овладение знаниями в области организации гостиничного бизнеса;
- приобретение навыков, позволяющих обеспечить выполнение профессиональных обязанностей по эффективному управлению с учетом новейших технологий в гостиничном бизнесе;
- получение знаний и умений по организационному обеспечению внедрения стандартов менеджмента качества в гостиничной деятельности.

ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМИРОВАНИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ И УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения учебной дисциплины «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства» формируются следующие компетенции:

академические:

- 1) уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач;
- 2) владеть системным и сравнительным анализом;
- 3) владеть исследовательскими навыками;
- 4) уметь работать самостоятельно;
- 5) проявлять инициативу и креативность, в том числе в нестандартных ситуациях;
- 6) владеть междисциплинарным подходом при решении проблем;
- 7) иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером;
- 8) обладать навыками устной и письменной коммуникации;
- 9) уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни;

социально-личностные:

- 1) обладать качествами гражданственности;
 - 2) быть способным к социальному взаимодействию;
 - 3) обладать способностью к межличностным коммуникациям;
 - 4) владеть навыками здоровьесбережения;
 - 5) быть способным к критике и самокритике;
 - 6) уметь работать в команде;
 - 7) совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, добиваться нравственного и физического совершенствования своей личности;
 - 8) пользоваться одним из государственных языков Республики Беларусь, владеть иностранным языком как средством делового общения;
 - 9) формировать и аргументировать собственные суждения и профессиональную позицию;
 - 10) использовать в практической деятельности основы законодательства и правовых норм;
 - 11) уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные различия;
 - 12) обладать чувством ответственности;
- ### **профессиональные:**
- 1) взаимодействовать со специалистами смежных профилей;
 - 2) вести переговоры с другими заинтересованными участниками;
 - 3) готовить доклады, материалы к презентациям;

- 4) пользоваться глобальными информационными ресурсами;
- 5) владеть современными средствами телекоммуникаций;
- 6) разрабатывать инновационные технологии формирования и продвижения туров и пакетов туристических услуг;
- 7) организовывать проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги;
- 8) анализировать и оценивать собранные данные;
- 9) осуществлять разработку концепции программы тура и стоимости туристических услуг;
- 10) осуществлять серийное освоение результатов инновационного проектирования, проводить эффективную туроператорскую, турагентскую, физкультурно-спортивную, рекреационно-оздоровительную, культурно-развлекательную деятельность по формированию, продвижению и реализации конкурентоспособной туристической продукции и услуг;
- 11) сегментировать потребительский рынок для формирования туристических групп при организации маршрутов;
- 12) оперировать деловыми логистическими приемами в профессиональной деятельности;
- 13) осуществлять эффективную организацию сервиса размещения, питания, развлечения, лечения и оздоровления, экскурсионно-сопроводительного, социокультурного и транспортного обслуживания туристов;
- 14) квалифицированно проводить научные и мониторинговые исследования в туристической индустрии, сфере физической культуры и спорта.

В результате освоения учебной дисциплины «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства» студент должен:

знать:

- историю, тенденции развития индустрии размещения;
- основные формы управления гостиничными предприятиями;
- структуру управления предприятиями размещения;
- отечественные и международные системы управления в гостеприимстве;
- основные службы и функциональные подразделения предприятий размещения;
- квалификационные требования, профессиональные стандарты по основным должностям работников индустрии размещения;
- основы бюджетирования, финансового контроля и анализа, управления доходами в индустрии размещения;
- конкурентные стратегии предприятий размещения;

уметь:

- осуществлять стратегическое и текущее планирование деятельности предприятий размещения;
- формировать организационные структуры предприятий размещения;

- организовывать отбор, профессиональное обучение, расстановку кадров на предприятиях размещения;
- осуществлять контроль за соблюдением стандартов обслуживания на предприятиях индустрии размещения;
- разрабатывать бюджет, формировать тарифную политику предприятий размещения.

владеть:

- технологией сервиса обслуживания гостей (туристов);
- методическими приемами обслуживания посетителей (гостей);
- навыками расстановки и подбора кадрового состава предприятия индустрии гостеприимства.

Изучение учебной дисциплины рассчитано на общее количество часов – 124, из них 44 – аудиторные часа. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 12 часов, лабораторные занятия – 10 часов, семинарские занятия – 12 часов, управляемая самостоятельная работа студентов – 10 часов.

Формы текущей аттестации студентов по учебной дисциплине – зачет и экзамен.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				
	Всего	Из них			
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	УСР
1	2	3	4	5	6
Раздел I. ПРЕДПРИЯТИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В СИСТЕМЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	4	2		2	
Тема 1. Эволюция предприятий гостиничного хозяйства	2	2			
Тема 2. Классификация предприятий размещения	2			2	
Раздел II. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ	12	4	2	4	2
Тема 3. Характеристика и особенности гостиничных услуг	2	2			
Тема 4. Функциональные подразделения предприятий размещения	2			2	
Тема 5. Технология обслуживания гостей в отеле	6	2		2	2
Тема 6. Материально-техническая база гостиничного предприятия	2		2		
Раздел III. ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗМЕЩЕНИЯ	8	2	2		4
Тема 7. Планирование хозяйственной деятельности на предприятиях размещения	4	2			2
Тема 8. Организационная структура управления гостиницами	4		2		2
Раздел IV. МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ	12	2	4	2	4
Тема 9. Кадровая служба (служба персонала) гостиничного предприятия	4		2		2
Тема 10. Квалификационные требования и профессиональные стандарты для персонала предприятий размещения	4	2	2		
Тема 11. Особенности управленческого труда на предприятиях размещения	4			2	2
Раздел V. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗМЕЩЕНИЯ	8	2	2	4	
Тема 12. Функции и задачи финансового менеджмента	2		2		
Тема 13. Подходы к качеству услуг гостиниц	2	2			

1	2	3	4	5	6
Тема 14. Стандартизация и сертификация на предприятиях размещения	2			2	
Тема 15. Аудит качества услуг в средствах размещения	2			2	
Итого	44	12	10	12	10

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Раздел I. ПРЕДПРИЯТИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В СИСТЕМЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 1. ЭВОЛЮЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Характеристика периодов развития предприятий индустрии гостеприимства. Первые школы гостиничного бизнеса. Современный этап развития. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.

Формы управления предприятиями индустрии гостеприимства. Понятие «независимая гостиница». Управление независимыми гостиницами.

Гостиничные цепи. Их сущность и значение в развитии современной гостиничной индустрии. Классификация гостиничных цепей. Ведущие гостиничные цепи США и Западной Европы. Корпоративные и ассоциированные члены цепей. Типовое соглашение о присоединении гостиничных предприятий к крупным международным гостиничным цепям.

Управление гостиницами через договор франчайзинга. Содержание договора франчайзинга. Модели франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга.

Понятие контрактного управления. Права и обязанности менеджера-оператора. Тенденции на рынке контрактного управления. Типы управляющих компаний. Преимущества и недостатки управления по контракту. Другие формы управления предприятиями гостеприимства: аренда, совместные предприятия, общества с ограниченной ответственностью, закрытые акционерные общества, открытые акционерные общества.

Тема 2. КЛАССИФИКАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ

Классификация средств размещения, рекомендуемая Всемирной туристской организацией.

Классификация гостиничных предприятий по типам.

Классификация гостиниц по уровню комфорта. Слагаемые уровня комфорта как комплексного критерия классификации. Национальные и международные системы классификации. Классификация гостиниц в Республике Беларусь.

Классификация гостиниц по вместимости.

Классификация гостиниц по функциональному назначению.

Классификация гостиниц по месторасположению, продолжительности деятельности, обеспечению питанием, продолжительности пребывания гостей, уровню цен на услуги и другим критериям.

Роль и место Международной гостиничной ассоциации в индустрии туризма и гостеприимства. Международные гостиничные правила. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов.

Раздел II. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ

Тема 3. ХАРАКТЕРИСТИКА И ОСОБЕННОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Понятия «гостиница», «гостиничная услуга». Сущность предоставления услуги размещения. Сущность предоставления услуги питания. Соотношение услуги размещения и услуги питания в разных гостиницах. Дополнительные или прочие услуги гостиницы. Комплексность гостиничного предложения. Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта.

Продукт «гостиница» как комплекс услуг. Расширенный продукт «гостиница». Четыре уровня продукта «гостиница»: «родовой продукт», «ожидаемый продукт», «расширенный продукт», «потенциальный продукт». Особенности гостиничных услуг. Неодновременность процессов производства и потребления. Ограниченная возможность хранения. Широкое участие персонала в производственном процессе. Сезонный характер спроса. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели турпоездки.

Тема 4. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ

Структуры и основные задачи служб гостиницы. Служба управления номерным фондом: ее состав и цели. Роль и место службы приема и размещения в структуре отеля, основные функции. Служба обеспечения питания: цели, задачи и структура. Функции отдела хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Роль и значение инженерно-технической службы в структуре отеля. Служба безопасности в гостиницах и ее структура, основные функции. Структура и основные элементы службы маркетинга и продаж. Вспомогательные службы предприятий размещения.

Тема 5. ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ

Операции цикла обслуживания гостей и их краткая характеристика. Функции службы приема и размещения: регистрация гостей, кассовые операции, ночной аудит, почта, информация, бронирование, телефонная служба. Технология обслуживания гостей отеля у стойки администратора. Методы регистрации гостей и размещения их по номерам. Документационное обеспечение службы приема и размещения.

Служба бронирования: способы и типы бронирования.

Тема 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Территория, прилегающая к зданию гостиницы, подъездные пути и инфраструктура гостиничного комплекса. Административные помещения гостиницы: вестибюль, входящие в него помещения и коммуникации, офис дирекции и другие административные службы. Помещения общественного назначения (концертные залы, музыкальные и танцевальные салоны, гостиные,

конференц-залы и залы для заседаний, спортивные залы); помещения обслуживающих предприятий (отделения связи, парикмахерские салоны, пункты обмена валюты, кафе, бары, рестораны, торговые точки и др.). Подсобные помещения гостиницы: хозяйственные и складские помещения. Вспомогательные помещения жилой части гостиницы: вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиные.

Понятия «койко-место», «гостиничный номер». Категория гостиничного номера. Классификация гостиничных номеров по числу мест, числу комнат, площади, назначению и т. д. Типы номеров в отечественной и зарубежной гостиничной практике. Материально-техническое оснащение номера. Интерьер гостиницы: значение, принципы оформления.

Раздел III. ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Тема 7. ПЛАНИРОВАНИЕ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Оперативное и стратегическое планирование в гостинице. Интегральные показатели планирования в гостинице. Основные показатели оценки деятельности гостиницы: загрузка номерного фонда, средняя цена гостиничного номера, среднее число гостей на один проданный номер, коэффициент двойной загрузки, занятость койко-мест. Основные этапы процесса планирования. Принципы стратегического планирования. Миссия и цели гостиничного предприятия. SWOT-анализ гостиничного предприятия. Выбор стратегии. Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия.

Тема 8. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ

Уровни управления. Звенья управления. Связи в системе управления предприятиями гостеприимства: вертикальные и горизонтальные. Значение и виды организационной структуры гостиницы. Основные принципы разработки структуры гостиничного предприятия (специализация работ, разделение на отделы, сферы компетенции, норма управляемости, методы координации).

Линейная, функциональная и линейно-функциональные организационные структуры: преимущества и недостатки. Состав и роль высшего, среднего и низшего управленческих звеньев.

Раздел IV. МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ

Тема 9. КАДРОВАЯ СЛУЖБА (СЛУЖБА ПЕРСОНАЛА) ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Организационная структура кадровой службы, цели и задачи. Планирование потребности в трудовых ресурсах. Подбор персонала:

внутренний и внешний рынки рабочей силы, критерии и методы оценки персонала, технология процедуры приема на работу. Развитие и обеспечение персонала: производственные мероприятия по обучению и переподготовке кадров, планирование карьеры, системы дополнительной денежной и социальной помощи. Системы ротации персонала. Системы мотивации персонала. Управление текучестью кадров.

Тема 10. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ

Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий: профессиональная подготовка, знание иностранного языка, состояние здоровья. Квалификационные требования к сотрудникам в соответствии с Единым классификационным справочником должностей служащих. Должностные инструкции сотрудников гостиничных предприятий.

Категории работников персонала в униформе (носильщики багажа, швейцары, парковщики автомашин, служащие транспортного подразделения, служащие бюро обслуживания, консьержи) и их функции.

Тема 11. ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Характер, содержание и особенности управленческого труда. Основные направления и принципы рациональной организации труда менеджера гостиницы. Техническое обеспечение и механизация труда. Требования к организации рабочих мест менеджера гостиницы. Комплексный план рациональной организации труда менеджера гостиницы и ресторана. Культура управленческого труда.

Корпоративная культура на предприятиях размещения. Формирование и поддержание корпоративной культуры в организации. Имидж организации.

Причины конфликтов на предприятиях гостиничного хозяйства. Методы разрешения конфликтов. Действия менеджера при разрешении конфликтов. Управление конфликтами.

Раздел V. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Тема 12. ФУНКЦИИ И ЗАДАЧИ ФИНАНСОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Финансово-коммерческая служба предприятий размещения: структура, задачи. Финансы предприятий размещения, направления использования. Функции и задачи финансового менеджмента. Текущее и перспективное финансовое планирование. Оперативное финансовое планирование. Финансовый контроль и анализ, управление доходами в индустрии гостеприимства. Управление финансовыми инвестициями. Себестоимость,

ценообразование, тарифная политика, налогообложение предприятий размещения.

Тема 13. ПОДХОДЫ К КАЧЕСТВУ УСЛУГ ГОСТИНИЦ

Понятие «качество услуги». Показатели качества материальной составляющей услуги (функциональные, эргономические, эстетические и т. д.). Показатели качества нематериальной составляющей услуги (надежность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательность). Базовое, ожидаемое и желаемое качество гостиничной услуги. Техническое, функциональное и социальное качество. Принципы управления качеством услуг. Контроль качества услуг.

Тема 14. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Международные стандарты качества гостиничных услуг. Сертификация услуг гостиниц – фактор обеспечения качества обслуживания. Сущность процессов стандартизации и сертификации. Стандарт как документ, гарантирующий качество услуги. Виды стандартов. Обязательная и добровольная сертификация. Схемы сертификации услуг гостиниц. Порядок проведения сертификации. Инспекционный контроль. Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия. Модели управления качеством услуг.

Тема 15. АУДИТ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ

Сущность контроля на предприятиях размещения. Характеристики эффективного контроля. Предварительный контроль; текущий контроль; заключительный контроль; поведенческо-ориентированный контроль; контроль, ориентированный на процесс: основные методы и средства осуществления. Формирование системы контроля. Информационные системы в контроле.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
1.	Раздел 1. Предприятия размещения в системе индустрии гостеприимства	2		2		
1.1.	Тема 1.1. Эволюция предприятий гостиничного хозяйства	2				
1.1.1.	Характеристика периодов развития предприятий индустрии гостеприимства.	2				Опрос
1.1.2.	Первые школы гостиничного бизнеса.					
1.1.3.	Современный этап развития.					
1.1.4.	Лидеры современного европейского гостиничного рынка.					
1.1.5.	Формы управления предприятиями индустрии гостеприимства.					
1.1.6.	Гостиничные цепи					
1.1.7.	Управление гостиницами через договор франчайзинга.					Рефераты, презентации
1.1.8.	Типы управляющих компаний.					
1.1.9.	Другие формы управления предприятиями гостеприимства: аренда, совместные предприятия, общества с ограниченной ответственностью, закрытые акционерные общества, открытые акционерные общества					
1.2.	Тема 1.2. Классификация предприятий размещения			2		
1.2.1.	Классификация средств размещения, рекомендуемая Всемирной туристской организацией.			2		Презентации, рефераты
1.2.2.	Классификация гостиничных предприятий по типам и уровню комфорта.					
1.2.2.	Роль и место Международной гостиничной ассоциации в индустрии туризма и гостеприимства. Международные гостиничные правила.					
1.2.3.	Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной					

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
1.2.4.	классификации на основе классификационных стандартов					
2	Раздел 2. Организация обслуживания гостей в отеле	4	2	4	2	
2.1.	Тема 2.1. Характеристика и особенности гостиничных услуг	2				
2.1.1. 2.1.2. 2.1.3. 2.1.4. 2.1.5. 2.1.6. 2.1.7.	Понятия «гостиница», «гостиничная услуга». Сущность предоставления услуги размещения. Продукт «гостиница» как комплекс услуг. Расширенный продукт «гостиница». Четыре уровня продукта «гостиница»: «родовой продукт», «ожидаемый продукт», «расширенный продукт», «потенциальный продукт». Сезонный характер спроса. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели турпоездки	2				Опрос
2.2.	Тема 2.2. Функциональные подразделения предприятий размещения			2		
2.2.1. 2.2.2. 2.2.3. 2.2.4. 2.2.5.	Структуры и основные задачи служб гостиницы. Служба управления номерным фондом: ее состав и цели. Роль и место службы приема и размещения в структуре отеля, основные функции. Служба обеспечения питания: цели, задачи и структура					Опрос
2.2.6. 2.2.7. 2.2.8. 2.2.9. 2.2.10.	Функции отдела хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Роль и значение инженерно-технической службы в структуре отеля. Служба безопасности в гостиницах и ее структура, основные функции. Структура и основные элементы службы маркетинга и продаж. Вспомогательные службы предприятий размещения			2		Рефераты, презентации
2.2.11	Структура и основные элементы службы маркетинга и продаж.					Рефераты,

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
2.2.12	Вспомогательные службы предприятий размещения					презентации
2.3.	Тема 2.3. Технология обслуживания гостей в отеле	2		2	2	
2.3.1. 2.3.2. 2.3.3. 2.3.4. 2.3.5. 2.3.6.	Операции цикла обслуживания гостей и их краткая характеристика. Функции службы приема и размещения: регистрация гостей, кассовые операции, ночной аудит, почта, информация, бронирование, телефонная служба. Технология обслуживания гостей отеля у стойки администратора. Методы регистрации гостей и размещения их по номерам. Документационное обеспечение службы приема и размещения. Служба бронирования: способы и типы бронирования	2				Опрос
2.3.7. 2.3.8. 2.3.9.	Методы регистрации гостей и размещения их по номерам. Документационное обеспечение службы приема и размещения. Служба бронирования: способы и типы бронирования			2		Выездное занятие
2.3.10	Документационное обеспечение службы приема и размещения				2	Рефераты, презентации
2.3.11	Служба бронирования: способы и типы бронирования					Рефераты, презентации
2.4.	Тема 2.4. Материально-техническая база гостиничного предприятия		2			
2.4.1. 2.4.2.	Территория, прилегающая к зданию гостиницы, подъездные пути и инфраструктура гостиничного комплекса. Административные помещения гостиницы: вестибюль, входящие в него помещения и коммуникации, офис дирекции и другие административные службы.		2			Опрос

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
2.4.3.	Помещения общественного назначения (концертные залы, музыкальные и танцевальные салоны, гостиные, конференц-залы и залы для заседаний, спортивные залы); помещения обслуживающих предприятий (отделения связи, парикмахерские салоны, пункты обмена валюты, кафе, бары, рестораны, торговые точки и др.).					
2.4.4.	Подсобные помещения гостиницы: хозяйственные и складские помещения. Вспомогательные помещения жилой части гостиницы: вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиные					
2.4.5.	Понятия «койко-место», «гостиничный номер». Категория					Рефераты, презентации
2.4.6.	гостиничного номера.					
2.4.7.	Классификация гостиничных номеров по числу мест, числу комнат, площади, назначению и т.д.					
2.4.8.	Типы номеров в отечественной и зарубежной гостиничной практике.					Рефераты, презентации
2.4.9.	Материально-техническое оснащение номера. Интерьер гостиницы:					
2.4.10	значение, принципы оформления					
3.	Раздел 3. Функции управления на предприятиях размещения	2	2		4	
3.1.	Тема 3.1. Планирование хозяйственной деятельности на предприятиях размещения	2			2	Рефераты, презентации
3.1.1.	Оперативное и стратегическое планирование в гостинице.	2				Опрос
3.1.2.	Интегральные показатели планирования в гостинице.					
3.1.3.	Основные показатели оценки деятельности гостиницы: загрузка номерного фонда, средняя цена гостиничного номера, среднее число гостей на один проданный номер, коэффициент двойной загрузки, занятость койко-мест.					

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
3.1.4. 3.1.5. 3.1.6. 3.1.7. 3.1.8. 3.1.9.	Основные этапы процесса планирования. Принципы стратегического планирования. Миссия и цели гостиничного предприятия. SWOT-анализ гостиничного предприятия. Выбор стратегии. Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия					
3.1.10 3.1.11 3.1.12 3.1.13 3.1.14 3.1.15	Основные этапы процесса планирования. Принципы стратегического планирования. Миссия и цели гостиничного предприятия. SWOT-анализ гостиничного предприятия. Выбор стратегии. Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия					Рефераты, презентации
3.1.16	Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия				2	Разработать бизнес-план гостиничного предприятия
3.2.	Тема 3.2. Организационная структура управления гостиницами		2		2	
3.2.1. 3.2.2. 3.2.3. 3.2.4.	Уровни управления. Звенья управления. Связи в системе управления предприятиями гостеприимства: вертикальные и горизонтальные. Значение и виды организационной структуры гостиницы. Основные принципы разработки структуры гостиничного предприятия (специализация работ, разделение на отделы, сферы компетенции,					Опрос

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
3.2.5.	норма управляемости, методы координации).					
3.2.6.	Линейная, функциональная и линейно-функциональная организационные структуры: преимущества и недостатки.					
3.2.7.	Состав и роль высшего, среднего и низшего управленческих звеньев					
3.2.8.	Уровни управления.		2			Презентации, рефераты на конкретном гостиничном предприятии
3.2.9.	Звенья управления.					
3.2.10	Связи в системе управления предприятиями гостеприимства: вертикальные и горизонтальные. Значение и виды организационной структуры гостиницы.					
3.2.11	Основные принципы разработки структуры гостиничного предприятия (специализация работ, разделение на отделы, сферы компетенции, норма управляемости, методы координации)					
3.2.12	Линейная, функциональная и линейно-функциональная организационные структуры: преимущества и недостатки.				2	Презентации, рефераты на конкретном гостиничном предприятии
3.2.13	Состав и роль высшего, среднего и низшего управленческих звеньев.					
4.	Раздел 4. Менеджмент персонала предприятий размещения	2	4	2	4	
4.1.	Тема 4.1. Кадровая служба гостиничного предприятия		2		2	
4.1.1.	Организационная структура кадровой службы, цели и задачи.				2	Опрос
4.1.2.	Планирование потребности в трудовых ресурсах.					
4.1.3.	Подбор персонала: внутренний и внешний рынки рабочей силы, критерии и методы оценки персонала, технология процедуры приема на					

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
4.1.4.	работу. Развитие и обеспечение персонала: производственные мероприятия по обучению и переподготовке кадров, планирование карьеры, системы дополнительной денежной и социальной помощи					
4.1.5. 4.1.6. 4.1.7.	Системы ротации персонала. Системы мотивации персонала. Управление текучестью кадров		2			Рефераты, презентации
4.2.	Тема 4.2. Квалификационные требования и профессиональные стандарты для персонала предприятий размещения	2	2			
4.2.1. 4.2.2. 4.2.3 4.2.4.	Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий: профессиональная подготовка, знание иностранного языка, состояние здоровья. Квалификационные требования к сотрудникам в соответствии с Единым классификационным справочником должностей. Должностные инструкции сотрудников гостиничных предприятий. Категории работников персонала в униформе (носильщики багажа, швейцары, парковщики автомашин, служащие транспортного подразделения, служащие бюро обслуживания, консьержи) и их функции	2	2			Опрос, рефераты, презентации
4.3.	Тема 4.3. Особенности управленческого труда на предприятиях размещения			2	2	
4.3.1. 4.3.2.	Характер, содержание и особенности управленческого труда. Основные направления и принципы рациональной организации труда					Опрос

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
4.3.3.	менеджера гостиницы. Техническое обеспечение и механизация труда. Требования к организации рабочих мест менеджера гостиницы					
4.3.4.	Комплексный план рациональной организации труда менеджера гостиницы и ресторана.			2		Рефераты, презентации
4.3.5.	Культура управленческого труда.					
4.3.6.	Корпоративная культура на предприятиях размещения.					
4.3.7.	Формирование и поддержание корпоративной культуры в организации.					
4.3.8.	Имидж организации.					
4.3.9.	Причины конфликтов на предприятиях гостиничного хозяйства					
4.3.10	Методы разрешения конфликтов.				2	Рефераты, презентации
4.3.11	Действия менеджера при разрешении конфликтов. Управление					
4.3.12	конфликтами					
5.	Раздел 5. Менеджмент финансов гостиничного предприятия	2	2	4		
5.1.	Тема 5.1. Функции и задачи финансового менеджмента		2			
5.1.1.	Финансово-коммерческая служба предприятий размещения: структура, задачи.		2			Опрос
5.1.2.	Финансы предприятий размещения, направления использования.					
5.1.3.	Функции и задачи финансового менеджмента.					
5.1.4.	Текущее и перспективное финансовое планирование					
5.1.5.	Оперативное финансовое планирование.					Презентации, рефераты
5.1.6.	Финансовый контроль и анализ, управление доходами в индустрии гостеприимства.					
5.1.7.	Управление финансовыми инвестициями.					
5.1.8.	Себестоимость, ценообразование, тарифная политика,					

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
	налогообложение предприятий размещения					
5.2.	Тема 5.2. Подходы к качеству услуг гостиниц	2				
5.2.1. 5.2.2. 5.2.3. 5.2.4. 5.2.5. 5.2.6. 5.2.6.	Понятие «качество услуги». Показатели качества материальной составляющей услуги (функциональные, эргономические, эстетические и т.д.). Показатели качества нематериальной составляющей услуги (надежность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательность). Базовое, ожидаемое и желаемое качество гостиничной услуги. Техническое, функциональное и социальное качество. Принципы управления качеством услуг. Контроль качества услуг	2				Опрос
5.3.	Тема 5.3. Стандартизация и сертификация на предприятиях размещения			2		
5.3.1. 5.3.2. 5.3.3. 5.3.4. 5.3.5.	Международные стандарты качества гостиничных услуг. Сертификация услуг гостиниц – фактор обеспечения качества обслуживания. Сущность процессов стандартизации и сертификации. Стандарт как документ, гарантирующий качество услуги. Виды стандартов			2		Рефераты, презентации
5.3.6. 5.3.7. 5.3.8. 5.3.9.	Обязательная и добровольная сертификация. Схемы сертификации услуг гостиниц. Порядок проведения сертификации. Инспекционный контроль.					Рефераты, презентации

	Наименование и содержание раздела (темы), вопросы	Вид занятия, количество часов				Форма контроля знаний
		Лекции	Лабораторные занятия	Семинарские занятия	Управляемая самостоятельная работа студентов	
5.3.10	Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.					
5.3.11	Модели управления качеством услуг					
5.4.	Тема 5.4. Аудит качества услуг в средствах размещения			2		
5.4.1.	Сущность контроля на предприятиях размещения.			2		Рефераты, презентации
5.4.2.	Характеристики эффективного контроля.					
5.4.3.	Предварительный контроль; текущий контроль; заключительный контроль; поведенческо-ориентированный контроль; контроль, ориентированный на процесс: основные методы и средства осуществления.					
5.4.4.	Формирование системы контроля.					
5.4.5.	Информационные системы в контроле.					
	Итого	12	10	12	10	
	Зачет – 5 семестр					
	Экзамен – 6 семестр					

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в двух основных формах, отличающихся степенью самостоятельности ее выполнения и управления/контроля со стороны преподавателя:

– управляемая самостоятельная работа (УСР), предусматривающая самостоятельное выполнение студентами учебного или исследовательского задания при опосредованном контроле и управлении преподавателя (указания с его стороны, рекомендации, научно-методическое и информационное обеспечение и др.);

– собственно самостоятельная работа, организуемая студентом в рациональное с его точки зрения время, мотивируемая собственными познавательными потребностями и контролируемая им самим (например, подготовка к экзамену).

Наиболее эффективными формами и методами организации самостоятельной работы при освоении дисциплины являются: ответы на контрольно-обучающие вопросы; выполнение промежуточных тестовых заданий; решение проблемно-ситуационных задач; подготовка рефератов и их публичная защита с мультимедийной презентацией; участие в учебно-исследовательской деятельности; подготовка к публикации статей и тезисов докладов.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Классификация предприятий размещения.
2. Функциональные подразделения предприятий размещения.
3. Технология обслуживания гостей в отеле.
4. Организационная структура управления гостиницами.
5. Особенности управленческого труда на предприятиях размещения.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

1. Технология обслуживания гостей в отеле.
2. Материально-техническая база гостиничного предприятия.
3. Планирование хозяйственной деятельности на предприятиях размещения.
4. Организационная структура управления гостиницами.
5. Кадровая служба (служба персонала) гостиничного предприятия.
6. Квалификационные требования и профессиональные стандарты для персонала предприятий размещения.
7. Функции и задачи финансового менеджмента.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

ПРИМЕРНЫЕ ПРОГРАММНЫЕ ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ
ТРЕБОВАНИЯ

1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства, характеристика основных периодов развития.
2. Современный этап развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Формы управления предприятиями индустрии гостеприимства.
4. Управление независимыми гостиницами.
5. Гостиничные цепи: понятие, значение, классификация.
6. Франчайзинг как форма управления гостиницами, преимущества и недостатки.
7. Контрактное управление гостиницей: понятие, преимущества и недостатки.
8. Классификация средств размещения (по типам, уровню комфорта, вместимости и т.д.).
9. Уровень комфорта как комплексный критерий классификации гостиниц.
10. Национальные и международные системы классификации гостиниц.
11. Классификация гостиниц в Республике Беларусь.
12. Международные гостиничные ассоциации в индустрии туризма и гостеприимства.
13. Понятия «гостиница», «гостиничная услуга».
14. Продукт «гостиница» как комплекс услуг, виды и особенности гостиничных услуг.
15. Четыре уровня продукта «гостиница»: «родовой продукт», «ожидаемый продукт», «расширенный продукт», «потенциальный продукт».
16. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели туристической поездки.
17. Структуры и основные задачи служб гостиницы.
18. Служба управления номерным фондом: ее состав и цели.
19. Служба обеспечения питания: цели, задачи и структура.
20. Функции отдела хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.
21. Роль и значение инженерно-технической службы в структуре отеля.
22. Служба безопасности в гостиницах: структура, основные функции.
23. Службы маркетинга и продаж: структура и основные элементы.
24. Вспомогательные службы предприятий размещения.
25. Операции цикла обслуживания гостей и их краткая характеристика.
26. Службы приема и размещения: функции, технологии и методы обслуживания.
27. Документационное обеспечение службы приема и размещения.
28. Служба бронирования: способы и типы бронирования.

29. Материально-техническая база гостиничного предприятия: прилегающая территория и здания, инфраструктура.
30. Материально-техническая база гостиничного предприятия: административные помещения гостиниц.
31. Материально-техническая база гостиничного предприятия: помещения общественного назначения.
32. Материально-техническая база гостиничного предприятия: помещения обслуживающих предприятий.
33. Материально-техническая база гостиничного предприятия: подсобные помещения гостиницы.
34. Материально-техническая база гостиничного предприятия: вспомогательные помещения жилой части гостиницы.
35. Понятия «койко-место», «гостиничный номер», материально-техническое оснащение номера.
36. Классификация гостиничных номеров.
37. Интерьер гостиницы: значение, принципы оформления.
38. Оперативное и стратегическое планирование в гостинице.
39. Основные показатели оценки деятельности гостиницы.
40. Основные этапы процесса планирования.
41. Уровни управления на предприятиях размещения.
42. Состав и роль высшего, среднего и низшего управленческих звеньев на предприятиях размещения.
43. Организационная структура гостиницы: значение, виды, принципы разработки.
44. Сущность и виды контроля на предприятиях размещения.
45. Формирование системы контроля на предприятиях размещения.
46. Информационные системы в контроле на предприятиях размещения.
47. Кадровая служба на предприятиях размещения: организационная структура, цели и задачи.
48. Планирование и подбор персонала на предприятиях размещения.
49. Развитие и обеспечение персонала на предприятиях размещения.
50. Системы мотивации персонала, управление текучестью кадров на предприятиях размещения.
51. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий.
52. Должностные инструкции сотрудников гостиничных предприятий.
53. Культура управленческого труда на предприятиях размещения.
54. Корпоративная культура и имидж предприятий размещения.
55. Управление конфликтами на предприятиях размещения: причины и методы разрешения.
56. Финансово-коммерческая служба предприятий размещения: структура, задачи.
57. Функции и задачи финансового менеджмента на предприятиях размещения.

58. Текущее и перспективное финансовое планирование на предприятиях размещения.

59. Финансовый контроль и анализ, управление доходами в индустрии гостеприимства.

60. Управление финансовыми инвестициями на предприятиях размещения.

61. Ценообразование и налогообложение на предприятиях размещения.

62. Понятие «качество услуги»: материальная и нематериальная составляющие.

63. Принципы управления качеством услуг на предприятиях размещения.

64. Контроль качества услуг на предприятиях размещения.

65. Международные стандарты качества гостиничных услуг.

66. Стандартизация и сертификация услуг гостиницы.

67. Модели управления качеством услуг.

68. Автоматизированные системы управления на предприятиях размещения.

МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

При организации семинарских и лабораторных занятий предпочтительны развивающие технологии, основанные на рефлексивно-деятельностных формах и методах обучения (мозговой штурм, дискуссия, пресс-конференция, метод кейсов, учебные дебаты, круглый стол). Для успешного усвоения содержания учебной дисциплины рекомендуются информационно-коммуникационные технологии (мультимедийные слайд-презентации лекций с дополнением их аудио- и видеоматериалами и др.). Перспективным направлением образовательной деятельности являются сетевые технологии (интернет-форум, интернет-семинар).

ДИАГНОСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

Учебным планом специализации 1-89 01 01 07 «Технологии сервиса размещения туристов» в качестве форм текущей аттестации студентов по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства» предусмотрены зачет и экзамен. Десятибалльная шкала оценки представляет собой систему измерения учебных достижений студента, в которой отметка уровня знаний выражается последовательным рядом чисел (баллов) «1», «2», «3», «4», «5», «6», «7», «8», «9», «10». При оценке знаний студентов отметками в баллах по десятибалльной шкале учитываются критерии оценки результатов учебной деятельности студентов в учреждениях высшего образования по десятибалльной шкале. Положительными являются отметки не ниже 4 (четыре) баллов. Отметки 1 (один), 2 (два), 3 (три) являются неудовлетворительными.

Результаты текущей аттестации студентов в форме зачета оцениваются отметками «зачтено», «не зачтено». Положительной является отметка «зачтено», отметка «не зачтено» является неудовлетворительной.

Для промежуточного контроля знаний студентов по учебной дисциплине и диагностики компетенций студентов используются следующие формы:

1. Устная форма.
2. Устно-письменная форма.
3. Техническая форма.

К устной форме диагностики компетенций относятся:

1. Доклады на лабораторных и семинарских занятиях.
2. Доклады на конференциях.
3. Устные экзамены.
4. Другие.

К письменной форме диагностики компетенций относятся:

1. Контрольные опросы.
2. Рефераты.
3. Публикации статей, докладов.
4. Другие.

К устно-письменной форме диагностики компетенций относятся:

1. Экзамен.
2. Другие.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА

Баллы	Показатели оценки
1 (один) не зачтено	Отсутствие приращения знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины
2 (два)	Фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; неумение использовать терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок; пассивность на семинарских и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
3 (три) не зачтено	Недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными, логическими ошибками; слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины; пассивность на семинарских и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий
4 (четыре) зачтено	Достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач; неумение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать оценку; работа под руководством преподавателя на семинарских и лабораторных занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий
5	Достаточные знания в объеме учебной программы по учебной

(пять)	дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; усвоение основной литературы, рекомендованной типовой учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий
6 (шесть) зачтено	Достаточные полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках типовой учебной программы по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; усвоение основной литературы, рекомендованной типовой учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку; активная самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
7 (семь) зачтено	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; свободное владение типовыми решениями в рамках типовой учебной программы по учебной дисциплине

	<p>«Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой по учебной дисциплине; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий</p>
<p>8 (восемь) зачтено</p>	<p>Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения; владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; усвоение основной литературы; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; активная самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий</p>
<p>9 (девять) зачтено</p>	<p>Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно решать сложные проблемы в нестандартной ситуации рамках учебной программы по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства»; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной типовой учебной программой по учебной дисциплине; умение ориентироваться в</p>

	основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку; систематическая, активная самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий
10 (десять) зачтено	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения в индустрии туризма и гостеприимства», а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы; точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации; полное и глубокое усвоение основной, дополнительной литературы по изучаемой учебной дисциплине; умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин; творческая самостоятельная работа на семинарских и лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ОСНОВНАЯ

1. Волков, Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с.
2. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2003. – 368 с.
3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2007. – 200 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 163 с.
5. Ополченков, И.И. Управление качеством в сфере услуг: учебник / И.И. Ополченков. – М.: Советский спорт, 2008. – 248 с.
6. Скараманга, В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учеб. пособие / В.П. Скараманга. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.
7. Червинская, А.И. Оборудование предприятий гостинично-ресторанного хозяйства: практикум / А.И. Червинская; Мин-во образования Республики Беларусь. – Минск: БГЭУ, 2003. – 103 с.
8. Числова, С.В. Организация обслуживания клиентов гостиниц: учеб.-практ. пособие / С.В. Числова. – Минск: БГЭУ, 2008. – 133 с.
9. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – 4-е изд., испр., и доп. – М.: КНОРУС, 2007. – 440 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

10. Агамирова, Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум / Е.В. Агамирова. – М.: Дашков и К, 2005. – 176 с.
11. Анисимов, В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учеб. пособие / В.П. Анисимов. – М.: АЛЬФА-М; ИНФРА-М, 2006. – 252 с.
12. Бондаренко, Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: учеб.-практич. пособие / Г.А. Бондаренко. – Минск: БГЭУ, 1999. – 77 с.
13. Гришко, Н.И. Управление персоналом: учеб.-практич. пособие / Н.И. Гришко. – Минск: БГЭУ, 2000. – 94 с.
14. Дмитриев, М.Н. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям сервиса и туризма / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева. – М.: Юнити-Дана, 2006. – 399 с.
15. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.

16. Квартальнов, В.А. Туризм: учебник / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 336 с.
17. Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учеб. пособие / И.Ю. Ляпина. – М: Академия, 2004. – 256 с.
18. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И.Ю. Ляпина. – М: Академия, 2006. – 208 с.
19. Морозов, М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М: Академия, 2002. – 240 с.
20. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М, 2006. – 304 с.
21. Уокер, Дж. Введение в гостеприимство: учебник / Дж. Уокер. – М.: Юнити, 1999. – 463 с.
22. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / А.Д. Чудновский. – М.: Кнорус, 2007. – 320 с.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ В ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО» С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ
СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Кафедра, обеспечивающая изучение этой дисциплины	Предложения кафедры об изменениях в содержании учебной программы	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу
Маркетинг в туризме	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу УВО	Согласовано без изменений
Менеджмент в туризме и гостеприимстве	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу УВО	Согласовано без изменений
Введение в туризм	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу УВО	Согласовано без изменений
Основы менеджмента	Кафедра менеджмента туризма и гостеприимства	Согласовать учебную программу УВО	Согласовано без изменений