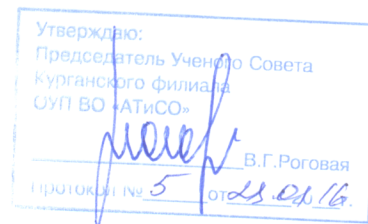


Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра экономики и управления



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Зарубежный опыт предпринимательства в гостиничном деле

Направление подготовки : 43.03.03. «Гостиничное дело»

Профиль «Ресторанная деятельность»

Форма обучения: заочная (очная, заочная.)

Цикл дисциплин: Б1.В.ДВ.16.1 (ГСЭ, МиЕН, ОП, и т.д.)

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

Вид учебной работы	Часы	Курс				
		1	2	3	4	5
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	<b>8</b>				<b>8</b>	
Лекции	2				2	
Лабораторные работы						
Практические занятия:	6				6	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)						
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%				25%	
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	<b>60</b>				<b>60</b>	
Курсовая работа: (КР)						
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	4 (Зачет)				4 (Зачет)	
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>2/ 72</b>				<b>2/ 72</b>	

## СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015 / 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана  
в связи с приложением ФРОС ВО  
43.03.03 "Восточное дело"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016г.  
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на  
2016-2017 уч. год в связи с изменением  
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016г.  
Заведующий кафедрой

Дудник АВ / Дудник

Рабочая программа утверждена на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Заведующий кафедрой

/ \_\_\_\_\_ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Ресторанная деятельность»

Рабочую программу разработал:

Роговой Алексей Игоревич, доцент кафедры



Программа утверждена на заседании кафедры

Экономики и управления

Протокол № 6 « 19 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

 /Дудник А.В. /

## **1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:**

Данный курс создан на основе мирового опыта и раскрывает особенности становления, управления и развития современного гостиничного хозяйства за рубежом. С помощью практических примеров, базовых моделей, конкретных ситуаций, экономической структуры предприятий, управленческих функций и производственных операций в нем представлены эволюционные изменения, происходящие в известных международных и национальных гостиничных цепях и независимых гостиницах разного масштаба. Курс систематизирует современные подходы, принципы, процессы и методы эффективной организации производства гостиничных услуг за рубежом. Аспекты административного управления в гостиничном хозяйстве за рубежом и производственные операции по обслуживанию клиентуры отелей рассматриваются, как система, набор современных технологий, апробированных на практике методов и общественных принципов, которые обеспечивают производство конкурентоспособного гостиничного продукта, удовлетворяющего потребностям людей.

## **2 Цели и задачи освоения дисциплины**

### **Цель курса:**

- дать наиболее полное представление об организации гостиничного хозяйства в зарубежных странах, необходимое современному дипломированному специалисту.

### **Основными задачами курса являются:**

- представление роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом.

- изучение эффективных и полезных инструментов по практической организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;

- проведение практических и семинарских занятий на основе конкретных материалов, позволяющих студентам сформировать современные подходы и устойчивые практические навыки для дальнейшего предложения их на рынке труда специалистов по гостиничному делу.

- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам области ресторанного и гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике.

- определение круга проблем и многоплановых направлений развития, современного гостиничного хозяйства зарубежных стран, чтобы более строго определить масштабные задачи, которые могут быть решены средствами этой дисциплины в условиях расширяющихся запросов практики современного гостиничного бизнеса.

- передать полезные знания о практическом использовании широко распространенных в мировой гостиничной практике форм и методов профессиональной деятельности менеджеров.

- проанализировать зарубежный опыт, перспективы развития и организации гостиничного хозяйства для повышения эффективности механизма корпоративного управления в гостиничном хозяйстве РФ.

## **3 Требования к результатам освоения дисциплины:**

Студент, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

- способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);

- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);

- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

#### **4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции	Образовательный результат
ОК-1	основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-2	методы анализа основных этапов и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК-4	основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5	способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	особенности работы в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7	особенности самоорганизации и самообразования

2) уметь:

Индекс компетенции	Образовательный результат
ОК-1	использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-2	анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК-4	-использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5	использовать способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач

	межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7	использовать способы самоорганизации и самообразования

3) владеть:

Индекс компетенции	Образовательный результат
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-2	способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию

## 5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции															
			общекультурные							профессиональные				общее количество компетенций				
			ОК-1	ОК-2	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7										
P1	Менеджмент в индустрии гостеприимства	36	0,2	0,2	0,6												1	
P2	Принципы организационного построения гостиничных предприятий	36				0,2	0,2	0,6										1
Итого:		72																2

## 6 Тематическое планирование

### 6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела,	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий
---------------	---------------------------------------	---

темы дисциплины		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
<b>P1</b>	Раздел 1. Менеджмент в индустрии гостеприимства	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>32</b>
<b>P1.1</b>	Раздел 1. Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран	0,25	0,5	8
<b>P1.2</b>	Раздел 1. Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.	0,25	0,5	8
<b>P1.3</b>	Раздел 1. Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.	0,25	1	<b>8</b>
<b>P1.4</b>	Раздел 1. Тема 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах	0,25	1	8
<b>P2</b>	Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>32</b>
<b>P2.1</b>	Раздел 2. Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран	0,25	0,5	8
<b>P2.2</b>	Раздел 2. Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.	0,25	1	<b>8</b>
<b>P2.3</b>	Раздел 2. Тема 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.	0,25	0,5	8
<b>P2.4</b>	Раздел 2. Тема 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.	0,25	1	8
	<b>Итого:</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>64</b>

## 6.2 Содержание лекционных занятий

### Раздел 1. Менеджмент в индустрии гостеприимства

#### Раздел 1. Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Традиционные понятия и определения, применяемые в профессиональной деятельности специалистами по гостиничному делу в зарубежных странах.

Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения гостиничного хозяйства в зарубежных странах на современном этапе. Географическая структура мирового гостиничного хозяйства. Гостиничное хозяйство стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции.

Операционные гостиничные цепи и глобальные гостиничные корпорации. Становление и развитие мировых гостиничных цепей США, Великобритании, Германии и Франции.

#### Раздел 1. Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.

Классификация гостиниц в зарубежных странах, как основа для достижения соответствия между средствами размещения туристов и туристским потенциалом региона. Критерии

классификации и определяющие элементы. Системы классификации за рубежом как информация о средствах размещения и формах организации услуг.

Американский и европейский стили организации гостиничного предприятия. Их основные характеристики и отличительные особенности.

Зарубежные специалисты об эффективности использования классификации. Классификаторы коммерческих средств размещения в зарубежных странах. Рейтинговые и балльные системы классификации. Основные требования и критерии систем оценки и классификации средств размещения за рубежом. Гостиничные тарифы и виды комплексного обслуживания в зарубежных странах.

### **Раздел 1. Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.**

Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии. Уровни сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела. Структура, руководящие и административные органы международных организаций. Региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии.

### **Раздел 1. Тема 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.**

Общая характеристика нормативно – правовых актов зарубежных стран, регулирующих отношения в области гостиничного дела. Контракт как основной организационный механизм регулирования деятельности гостиничного предприятия за рубежом.

Соглашение о предоставлении консультативных, управленческих и технических услуг. Соглашение о франчайзинге (Franchising Agreement). Договор об управлении гостиницами (ресторанами) (Management Contract). Стороны договора об управлении. Разделение обязанностей и ответственности между Владельцем отеля (Owner) и Управляющим (Operator) согласно договору об управлении гостиницей.

Организационные и правовые основы гостиничной деятельности в США, Канаде, Великобритании, Германии и Франции.

Основные принципы, методы и правила ведения международного гостиничного бизнеса. Организационно-правовые формы деятельности гостиничных компаний за рубежом.

Защита прав и интересов потребителей в законодательстве зарубежных стран

Виды гражданско-правовой ответственности гостиниц и ресторанов за рубежом.

Классификация убытков по ответственности гостиниц. Ответственность владельцев гостиниц за имущество постояльцев и гостей в странах ЕС и в Великобритании.

Стандартные годовые лимиты ответственности зарубежных гостиниц и ресторанов.

Оценка рисков. Способы расчёта страховой премии.

### **Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий**

#### **Раздел 2. Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран**

Структура типового зарубежного отеля на 500 номеров. Внутренняя среда отеля, как символ ценностей гостиничного предприятия.

Гостиничные ассоциации и корпорации. Типовые организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в операционную цепь. Принципы вхождения в гостиничную цепь. Независимые гостиницы и цепи. Объединения взаимного информирования. Ведущие мировые гостиничные бренды, гостиничные цепи и управляющие компании.

Структура руководящих и административных органов международных гостиничных цепей. Функциональные службы и подразделения зарубежных гостиниц. Содержание работы функциональных и специализированных подразделений зарубежной гостиницы. Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение лидирующих позиций менеджмента и отношений, служащих отеля к гостям, собственным



ресурсам и друг к другу. Формы анализа структуры управления и отчётности о выполнении обязанностей служащих отеля. Взаимодействие формальной и неформальной структуры. Методы бронирования гостевых номеров, организации банкетов и других услуг отеля.

## **Раздел 2. Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.**

Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к руководителям предприятий, подразделений и персоналу зарубежных гостиниц. Принципы руководства персоналом и методы подбора служащих для работы в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса за рубежом. Корпоративная философия, цели и критерии обслуживания гостей. Ответственность руководителя зарубежной гостиницы, требования к уровню образования и личностным качествам. Содержание программ профессиональной подготовки и курсов тренинга для персонала гостиницы.

Соотношение численности и структура работников гостиничного хозяйства в странах ЕС и США. Рабочее время, оплата труда и условия работы персонала зарубежной гостиницы. Характеристики должностей и структура должностных обязанностей руководителей подразделений зарубежной гостиницы. Правила внутреннего трудового распорядка работников гостиниц, входящих в международную цепь (стандарты поведения и внешний вид персонала).

## **Раздел 2. Тема 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.**

Структура и организация номерного фонда современной зарубежной гостиницы. Состав и размеры общественных помещений гостиницы. Виды коммерческих площадей и помещений гостиницы, типы гостевых номеров зарубежных гостиниц, их планировка и принципы оценки. Модели организации основных технологических процессов в международных гостиницах разного масштаба. Организация систем качества в зарубежных гостиницах и её структура. Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и США.

Стандартизация технологических процессов и операций по обслуживанию в гостиничных предприятиях за рубежом. Система улучшения качества обслуживания в международных гостиничных цепях. Сроки обновления и методы внедрения стандартов управления и обслуживания. Принципы формирования отношения служащих гостиницы к стандартизации операций и улучшению качества обслуживания. Содержание абсолютных стандартов качества обслуживания в международном отеле. Концептуальная модель всеобщего управления качеством обслуживания в гостинице. Анализ качества гостиничных услуг и его показатели.

Требования к оборудованию и оснащению зарубежных гостиниц. Нормативы оснащения и оборудования зарубежных гостиниц. Интегрированные системы инженерных коммуникаций и новых технологий для гостиниц. Область применения энергосберегающих и биотехнологий в гостиничном хозяйстве зарубежных стран. Принципы измерения уровня комфорта и уюта современных средств размещения. Системы дистанционного управления климатом, обеспечения безопасности. Обзор систем организации приёма и размещения. Процедуры по обслуживанию гостей, как отражение условий функционирования отеля.

Понятие о системе коммуникации и передачи информации о состоянии гостевых номеров и уровне обслуживания гостей. Применение автоматизированных систем управления в деятельности зарубежных гостиниц.

Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом. Требования безопасности к качеству строительных и отделочных материалов, применяемых при сооружении гостиниц за рубежом. Мировая практика контроля экологической безопасности гостиниц за рубежом. Главные направления и тенденции

развития гостиничного хозяйства зарубежных стран.

## **Раздел 2. Тема 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.**

Ресурсы и кредитоспособность гостей при бронировании размещения и услуг гостиницы. Процессы и методы увеличения экономической стоимости гостиничных предприятий за рубежом. Структура товарооборота типовой зарубежной гостиницы. Структура доходов и расходов типовых гостиничных предприятий разного масштаба.

Совершенствование организации планирования хозяйственной деятельности и системы материально-технического обеспечения в зарубежных гостиницах. Порядок, сроки, виды и формы отчётности зарубежного отеля.

Основные технико-экономические характеристики зарубежных гостиничных предприятий. Экономические рычаги и стимулы в управлении качеством услуг зарубежного отеля.

Учёт стандартов организации обслуживания в системе ценообразования и хозяйственного расчёта зарубежного отеля. Диаграмма полезности.

Механизмы расчётов за услуги гостиниц за рубежом. Системы учёта использования номерного фонда за рубежом. Унифицированная система бухгалтерского учета для гостиниц.

Методы экономической оценки, виды анализа и основные показатели экономической эффективности гостиниц за рубежом.

### **6.3 Содержание практических занятий**

#### **Раздел 1. Менеджмент в индустрии гостеприимства**

##### **Раздел 1. Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.**

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация гостиниц за рубежом, как основа достижения соответствия между средствами размещения и туристским потенциалом региона.
2. Зарубежные специалисты об использовании классификации.
3. Эффективные классификации информации о современных средствах размещения гостей в зарубежных странах.

##### **Раздел 1. Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.**

Вопросы для обсуждения:

1. Специализированные международные, межправительственные и неправительственные организации в гостиничной индустрии.
2. Сотрудничество информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела.
3. Структура, руководящие и административные органы международных организаций.
4. Региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии, управлению, обслуживанию и профессиональной подготовке персонала гостиниц.
5. Международные документы: «Международная гостиничная конвенция о заключении контрактов между владельцами гостиниц и турагентами». Виды гостиничных контрактов. «Международные гостиничные правила».

##### **Раздел 1. Тема 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.**

Вопросы для обсуждения:

1. Основные принципы и правила международного гостиничного и туристского бизнеса.
2. Ответственность гостиниц и ресторанов зарубежных стран (на примере гостиниц

США и Канады)

3. Ответственность владельцев гостиниц за имущество постояльцев и гостей.
4. Лимиты ответственности зарубежных гостиниц и оценка рисков.

## **Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий**

### **Раздел 2. Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.**

Вопросы для обсуждения:

1. Типы организации гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
2. «Американский» и «европейский» стили организации гостиничного предприятия.
3. Организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в цепь.
4. Основные характеристики и отличительные особенности средств размещения туристов (страны Южной Европы).

### **Раздел 2. Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах. Деловая игра.**

Краткое содержание. Влияние личности менеджера зарубежного отеля на коллектив гостиничного предприятия и коллектива зарубежной гостиницы на руководителя и деятельность функциональных подразделений в процессе принятия управленческих решений во многом определяют способ организации производства услуг предприятия индустрии гостеприимства. На основе предложенных преподавателем и изученных рабочих ситуаций, каждый студент, являясь поочередно руководителем различных подразделений гостиницы, принимает самостоятельные решения в конкретных ситуациях. Ранжирует рабочие факторы, проводит рейтинговую самооценку и подсчет собственных результатов.

Предварительно все студенты знакомятся с методами подбора персонала для работы в зарубежных гостиницах на основе теста «Ранжирование рабочих факторов», разработанного Школой гостиничной администрации Корнельского университета (Итака, штат Нью-Йорк). В заключительной части деловой игры преподаватель разбирает проблемные ситуации, интерпретирует результаты и стили лидерства каждого участника на основе методики К. Бланшара и анализа абсолютных числовых значений гибкости и эффективности претендента, полученных в процессе деловой игры.

Цели деловой игры. Обучение коллегиальным и лидерским навыкам организации в условиях многонациональной среды, в которой функционируют международные предприятия индустрии гостеприимства.

Исследование стилей управления и методов организации деятельности зарубежного гостиничного предприятия:

1. Ознакомление с Правилами внутреннего трудового распорядка работников зарубежных гостиниц, входящих в международные цепи.
2. Изучение принципов подбора служащих для работы в зарубежных предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса. Тест по основным рабочим факторам претендента.
3. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к руководителям предприятий, подразделений и персоналу гостиниц (страны ЕС).
4. Ответственность руководителей и служащих зарубежной гостиницы.
5. Рабочие характеристики должностей и структура должностных обязанностей руководителей подразделений гостиниц (Франция).

### **Раздел 2. Тема 7. Практическое занятие.**

#### **Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.**

Работы с учебными материалами и документами по организационной деятельности отеля:

1. Состав помещений и технико-экономические показатели современных зарубежных отелей средней вместимости.
2. Структура номерного фонда, типы и планы жилых номеров гостиниц, принципы оценки (США, Финляндия).

3. Методы стандартизации технологических процессов и операций по обслуживанию в гостиничных предприятиях за рубежом.
4. Организация работы по улучшению системы качества в гостиничных компаниях (США).
5. Рекомендации по организации систем качества зарубежных гостиниц.
6. Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.

**Раздел 2. Тема 8. Практическое занятие. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.**

Работы с учебными материалами и документами по организационной деятельности отеля:

1. Техничко-экономические характеристики ведущих отелей мира.
2. Структура товарооборота, доходов и расходов зарубежных гостиничных предприятий разного масштаба.
3. Порядок, сроки, виды и формы отчётности зарубежного отеля.
4. Учёт стандартов организации обслуживания в системе ценообразования и хозяйственного расчёта зарубежного отеля.
5. Эффективность работы зарубежных гостиничных предприятий и её показатели.

**6.4 Лабораторный практикум в дисциплине «Зарубежный опыт предпринимательства в гостиничном деле» учебным планом не предусмотрен.**

**6.5 Содержание самостоятельной работы студентов**

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Грудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	<i>Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса</i>	С1.Р1 Раздел 1. Менеджмент в индустрии гостеприимства С1.Р2 Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий	24\0,67	- работа с лекционным материалом - поиск и исследование эле
С2	<i>Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс</i>	С1.Р1 Раздел 1. Менеджмент в индустрии гостеприимства С1.Р2 Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий	18\0,5	выполнение и защита рефератов
С3	<i>Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)</i>	С1.Р1 Раздел 1. Менеджмент в индустрии гостеприимства С1.Р2 Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий	18\0,5	Подготовка к практическим занятиям
С4	<i>Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет, экзамен)</i>	С1.Р1 Раздел 1. Менеджмент в индустрии гостеприимства С1.Р2 Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничных предприятий	4\0,1	Подготовка к зачету
Итого:			64\1,8	

## **6.5.1 Курсовые работы (проекты) по дисциплине- не предусмотрено.**

### **7 Фонд оценочных средств**

#### **7.1 Оценочные средства**

##### **7.1.1 Перечень тем рефератов**

- 1 Организация эффективного управления гостиничным хозяйством в многонациональной среде.
- 2 Эволюция внутрифирменной организации отеля при вхождении в гостиничную цепь.
- 3 Современная структура мировой гостиничной индустрии.
- 4 Организация эффективного функционирования малой зарубежной гостиницы.
- 5 Основные направления развития организационных структур гостиничных предприятий зарубежных стран.
- 6 Формы и методы повышения квалификации, принципы подготовки и обучения служащих зарубежных гостиниц.
- 7 Опыт разработки нового гостиничного продукта в США (Марriott).
- 8 Опыт разработки системы управления качеством гостиничных услуг в Канаде (Скотт'с Хотелз Лтд.)
- 9 Особенности ценообразования и динамика цен на мировом рынке гостиничных услуг.
- 10 Организация гостиничной деятельности в Великобритании (Хилтон Интернэшнл).
- 11 Использование типовых организационных структур в управлении зарубежными гостиницами.
- 12 Стратегия гостеприимства и качества обслуживания в гостиничном хозяйстве зарубежных стран.
- 13 Классификация предприятий гостиничного хозяйства зарубежных стран и особенности их организации.
- 14 Сформулируйте предпосылки и условия развития мирового рынка гостиничных услуг. Изложите перспективы применения мужского (женского) труда в гостиничном хозяйстве.
- 15 Организация мониторинга выполнения производственных планов и основные экономические показатели работы зарубежной гостиницы.
- 16 Особенности организации работы службы приема и размещения зарубежного отеля.
- 17 Стратегия организации информационного обеспечения гостиничного хозяйства за рубежом.
- 18 Взаимодействие зарубежной гостиницы с международными организациями, туристскими фирмами, клиентурой и гостями.
19. Основные направления развития системы организации обслуживания в гостиницах Европы.

##### **Краткая характеристика оценочного средства «Реферат»**

Конечная цель, получаемая в результате выполнения реферата позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области управленческого учета и учета персонала. Позволяет оценить уровень сформированности управленческих, аналитических навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

##### **Критерии оценивания «Реферат»**

**Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:**

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;

- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами управленческого учета и учета персонала;
- свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты управленческого учета и учета персонала.

**Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:**

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

### **7.1.2 Перечень тем НИРС по дисциплине «Зарубежный опыт предпринимательства в гостиничном деле»:**

1. Основные направления развития организационных структур гостиничных предприятий зарубежных стран
2. Организация мониторинга выполнения производственных планов и основные экономические показатели работы зарубежной гостиницы
3. Процессы влияния новых технологий на практику работы зарубежных гостиничных предприятий

#### **Краткая характеристика оценочного средства НИРС**

Конечная цель, получаемая в результате выполнения научно-исследовательской работы позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области бухгалтерского управленческого учета и учета персонала. Позволяет оценить уровень сформированности управленческих, аналитических навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

#### **Критерии оценивания НИРС**

**Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:**

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;
- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами управленческого учета и учета персонала;
- свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты управленческого учета и учета персонала;

**Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:**

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

## **7.2 Контрольные оценочные средства**

### **7.2.1 Вопросы к зачету по дисциплине**

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

1. Значение основных терминов («деловая политика отеля», «гостиничный оператор», «абсолютные стандарты обслуживания», «бренд», «бранч», «стиль организации», «франчайзинг», «отчёт об управлении», «финансовый контролер», «кредитоспособность

гостя», «консьерж», «служащий по связям с гостями»), применяемые в профессиональной среде специалистов по гостиничному делу в зарубежных странах.

2. Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

3. Роль и место гостиниц в туризме.

4. Географическая структура мирового гостиничного хозяйства.

5. Понятие операционной гостиничной цепи и глобальной гостиничной корпорации.

6. Становление и развитие мировых гостиничных цепей США, Великобритании, Германии и Франции.

7. Концепции создания и корпоративная философия основателей современного гостинично-ресторанного дела в США (Ральфа Хитца, «Национальная гостиничная компания», Элсворта Статлера (Отели «Статлера»), Конрада Хилтона (Отели «Хилтон»), Эрнста Хендерсона (Отели «Шератон»), Кемонса Уилсона (Отели «Холидей Инн»), Уилларда Марриотта (рестораны и отели «Марриотт»), Говарда Д. Джонсона (придорожные рестораны, мотели), Франции (Цезаря Ритца, Отели «Ритц», Поля Дюброля, Жерара Пелиссона (группа «Аккор») и Великобритании (Шарля Форте, «Трастхаус Форте»).

8. Мировой опыт и современные методы организации гостиничного бизнеса в зарубежных странах.

9. Роль международных, национальных и региональных гостиничных цепей в развитии мирового гостиничного хозяйства.

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах

1. Критерии классификации средств размещения туристов и определяющие их элементы.

2. Характеристики и особенности американского и европейского стилей организации гостиничного предприятия.

3. Классификация гостиниц за рубежом, как основа для достижения соответствия между средствами размещения туристов и туристским потенциалом региона.

4. Действующие системы классификации, как информация о средствах размещения туристов в зарубежных странах.

5. Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии.

6. Принципы сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела.

7. Структура, руководящие и административные органы международных организаций.

8. Региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии.

Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

1. Общая характеристика нормативно – правовых актов зарубежных стран, регулирующих отношения в области гостиничного дела.

2. Контракт как основной организационный механизм регулирования деятельности гостиничного предприятия за рубежом.

3. Соглашения о предоставлении консультативных, управленческих и технических услуг.

4. Соглашение о франчайзинге.

5. Договор об управлении гостиницами (ресторанами) (ManagementContract).

6. Организационные и правовые основы гостиничной деятельности в США, Канаде, Великобритании, Германии и Франции.

7. Основные принципы, методы и правила осуществления международного гостиничного бизнеса.

8. Международные гостиничные правила.

Тема 4. Нормативно - правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.

1. Организационно-правовые формы деятельности зарубежных гостиничных компаний.
2. Защита прав потребителей в законодательстве зарубежных стран
3. Ответственность гостиниц и ресторанов в зарубежных странах.
4. Классификация убытков по ответственности гостиниц.
5. Ответственность владельцев гостиниц за имущество постояльцев и гостей.
6. Лимиты ответственности зарубежных гостиниц и оценка рисков.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

1. Гостиничные ассоциации и корпорации.
2. Организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в операционную цепь.
3. Принципы вхождения в гостиничную цепь.
4. Независимые гостиницы и цепи. Объединения взаимного информирования.
5. Структура типового зарубежного отеля на 500 номеров.
6. Внутренняя среда зарубежного отеля, как символ ценностей.
7. Ведущие мировые гостиничные брэнды, гостиничные цепи и управляющие компании.
8. Структура руководящих и административных органов международных гостиничных цепей.
9. Функциональные службы и подразделения зарубежной гостиницы.
10. Содержание работы функциональных и специализированных подразделений зарубежной гостиницы.
11. Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение отношений служащих отеля к гостям, собственным ресурсам и друг к другу.
12. Формы анализа и отчётность гостиниц за рубежом.
13. Методы бронирования гостевых номеров, банкетов и услуг отеля.

Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

1. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к руководителям предприятий, подразделений и персоналу зарубежных гостиниц.
2. Принципы руководства персоналом и методы подбора служащих для работы в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса за рубежом.
3. Корпоративная философия, цели и критерии обслуживания гостей.
4. Ответственность руководителя зарубежной гостиницы, требования к уровню образования и личностным качествам.
5. Программы профессиональной подготовки и курсы тренинга для персонала гостиницы.
6. Соотношение численности и структура работников гостиничного хозяйства в странах ЕС и США.
7. Рабочее время, оплата труда и условия работы персонала зарубежной гостиницы.
8. Характеристики должностей и структура должностных обязанностей руководителей подразделений зарубежной гостиницы.
9. Правила внутреннего трудового распорядка служащих гостиниц, входящих в международную цепь (стандарты поведения и внешний вид персонала).

Тема 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.

1. Структура номерного фонда современных зарубежных гостиниц и её особенности.
2. Состав и размеры жилых и общественных помещений гостиниц за рубежом.
3. Основные виды коммерческих площадей и помещений гостиницы, типы гостевых номеров зарубежных гостиниц, их планировка и принципы оценки.



4. Модели организации основных технологических процессов в международных гостиницах разного масштаба.
5. Организация систем качества в зарубежных гостиницах, её структура и оценка.
6. Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и США.
7. Стандартизация технологических процессов и операций в гостиницах за рубежом.
8. Система улучшения качества обслуживания в международных гостиничных цепях.
9. Частота обновления стандартов управления и обслуживания.
10. Отношение служащих гостиницы к стандартизации операций и улучшению качества обслуживания.
11. Понятие абсолютных стандартов качества обслуживания в международном отеле.
12. Концептуальная модель всеобщего управления качеством обслуживания в гостинице.
13. Требования к оборудованию и оснащению зарубежных гостиниц.
14. Нормативы оснащения и оборудования зарубежных гостиниц.
15. Современные интегрированные системы инженерных коммуникаций и новых технологий для гостиниц.
16. Область применения энергосберегающих и биотехнологий в гостиничном хозяйстве.
17. Принципы измерения уровня комфорта и уюта в современных средствах размещения туристов.
18. Системы дистанционного управления климатом и обеспечения безопасности гостиниц за рубежом.
19. Системы коммуникаций для информации о состоянии гостевых номеров и уровне обслуживания гостей.
20. Автоматизация и обеспечение эффективных процессов организации гостиничного хозяйства за рубежом.
21. Система организации приёма и процедуры по обслуживанию гостей, как отражение условий функционирования отеля.
22. Нормативная база обеспечения безопасности при оказании гостиничных услуг за рубежом.
23. Требования безопасности к качеству строительных и отделочных материалов, применяемых при сооружении гостиниц за рубежом.
24. Мировая практика контроля экологической безопасности гостиниц за рубежом.
25. Главные направления и тенденции развития гостиничного хозяйства зарубежных стран на современном этапе.

Тема 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

1. Методы проверки и подтверждения кредитоспособности гостей.
2. Процессы и методы увеличения экономической стоимости гостиничных предприятий за рубежом.
3. Диаграмма Дюпона. Структура товарооборота, доходов и расходов зарубежной гостиницы.
4. Методы организации планирования хозяйственной деятельности и материально-техническое обеспечение гостиниц за рубежом.
5. Порядок, сроки, виды и формы отчётности зарубежного отеля.
6. Основные технико-экономические характеристики зарубежных гостиничных предприятий.
7. Учёт стандартов организации обслуживания в системе ценообразования и хозяйственного расчёта зарубежного отеля.
8. Диаграмма полезности и показатели эффективности зарубежного гостиничного предприятия.

9. Методы экономической оценки, виды анализа и показатели эффективности гостиничного хозяйства за рубежом.
10. Основы технико-экономических расчётов для объектов гостиничного хозяйства за рубежом.
11. Схема взаимосвязи гостиничного хозяйства отдельно взятой западной страны с другими секторами экономики.
12. Средства размещения и питания как важнейшие компоненты организации туризма.
13. Особенности развития мирового гостиничного хозяйства на современном этапе.
14. Понятие классификации средств размещения туристов.
15. Классификация зарубежных гостиниц по назначению, местоположению, уровню доходов постояльцев, размерам, длительности пребывания гостей.
16. Стандарты предоставления гостиничных услуг. Требования стандарта к гостиницам международного класса.
17. Применение информационных технологий в гостиничном хозяйстве зарубежных стран.
18. 10.Операционные цепи в мировой индустрии гостеприимства.
19. Преимущества и недостатки системы организации и управления независимыми отелями.
20. Формы распространения гостиничных цепей.
21. Гостиничные организационные структуры.
22. Особенности организации работы службы бронирования, горничных, портье, питания, инженерной службы, службы охраны, маркетинговой и финансовой службы.
23. Применение зарубежных компьютерных систем в гостиничной деятельности.
24. Международная гостиничная конвенция и международные гостиничные контракты.
25. Управление доходами гостиничных предприятий.
26. Планирование деятельности гостиницы на основе составления бюджета.
27. Взаимосвязь гостиничного хозяйства региона (страны) с другими секторами экономики.

### 7.2.1.1 Критерии оценивания зачета по дисциплине

#### Критерии оценивания «Зачет»

**Оценка «зачтено»** выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- владением научным стилем речи;
- высокий уровень владения теоретическими и практическими основами управленческого учета и учета персонала;
- умение анализировать теоретические и практические аспекты управленческого учета и учета персонала.

**Оценка «незачтено»** выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- не раскрыто основное содержание материала;
- отсутствует умение работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы.

## 8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения (Указываются методы, применяемые при проведении учебных занятий интерактивных формах. Например проблемная лекция, лекция-провокация, семинар-диспут и тд. )	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)

P1	Менеджмент в индустрии гостеприимства	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа, разбор конкретных ситуаций	1
P2	Принципы организационного построения гостиничных предприятий	Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа, разбор конкретных ситуаций	1,5
			2,5
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий - 30%			

## 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### 9.1 Основная литература:

1 Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2014.- 168 с.: ил. - (Бакалавриат).

2 Лихолетов, В.В. основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания: учеб. пособие/ В.В. Лихолетов.- СПб.: ИЦ Интермедия, 2012. – 220с.- Режим доступа [http:// biblioclub.ru/](http://biblioclub.ru/).

3 Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учеб. пособие / Н.С. Родионова [и др.]. - СПб.: Троицкий мост, 2014.- 352 с.: ил.

4 Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учеб. пособие / А.Э. Саак, М.В. Якименко. - М.; СПб.: Питер, 2012.- 428 с.: ил. - (Стандарт третьего поколения).

### 9.2 Дополнительная литература:

1 Выбираем место для отеля. Мнение экспертов// Гостиница и ресторан: бизнес и управление. -2008.-№8.- С.8-10.

2 Комплектация номера: рациональный взгляд // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. -2013.-№6.- С.18-27.

3 Саммит Строительство и дизайн отелей 2014 // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. -2014.-№3.- С.26-29.

4 Фарафонова, М. Гостиница «под ключ» // Гостиница и ресторан: бизнес и управление. -2007.-№2.- С.28-42.

### 9.3 Программное обеспечение POWER POINT, EXCEL, WORD,

1 . Справочно-поисковая система Консультант-Плюс.

2. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>.

3. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>.

4. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>.

5. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>.

6. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>.

8. Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>.

## **10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Медиапроектор, установка multimedia, персональные компьютеры, ноутбук, ксерокс.  
Для ведения лекционных и практических занятий необходимы:

- 1) лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- 2) компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;
- 3) установленное лицензионное программное обеспечение офисного назначения.