

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

«20» января 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МАЛЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС**
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Профиль/программа подготовки ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Уровень высшего образования БАКАЛАВРИАТ

Форма обучения ЗАОЧНАЯ 2013, 2015

Семестр	Трудоем-кость зач. ед, час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
9-ый	3 ЗЕ; 108	4	4		100	Зачет
Итого	3 ЗЕ; 108	4	4		100	Зачет

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Малые гостиничные предприятия играют важную роль в экономике любой страны. На предприятия малого гостиничного бизнеса возложены вполне определенные функции, которые не выполняются или выполняются в недостаточной степени другими хозяйствующими субъектами. Небольшие гостиницы играют важнейшую функцию поддерживая конкуренцию в сфере гостиничных услуг, что обеспечивается их многочисленностью, гибкостью, большей свободой ценовой политики. Малые гостиницы ускоряют заполнение рынка требующимися потребителям услугами и внедрение научно-технических достижений.

Целями дисциплины «Малый гостиничный бизнес» – освоение студентами профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в малых гостиницах и иных средствах размещения.

Дисциплина «Малый гостиничный бизнес» включает в себя изучение следующих вопросов: концепция малого гостиничного бизнеса, сертификация и классификация малых средств размещения, особенности организации малого гостиничного предприятия, организация управления малой гостиницей, финансовая деятельность малого предприятия гостиничного сервиса, договорные отношения, особенности гостиничного маркетинга для малых предприятий, роль и значение рекламы в малом гостиничном бизнесе.

Задачами дисциплины являются изучение студентами организации малых предприятиях гостиничного сервиса, изучение организации функциональных процессов малых предприятиях гостиничного сервиса, использование современных методов развития малого гостиничного бизнеса, применение оценки эффективности работы малых предприятиях гостиничного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Малый гостиничный бизнес» является дисциплиной, входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Реализуется в объеме 108 часов. Цель – освоение студентами профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения на малых предприятиях гостиничного сервиса.

Необходимым требованиям к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины являются: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций в области основ сервисной деятельности, современных технологий гостиничной деятельности.

Из дисциплин профессионального цикла имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами: «Экономика гостиничного предприятия», «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности» и др.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

1. Профессиональные:

общепрофессиональные:

- Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

производственно-технологическая деятельность:

- Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);
- Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8)

В результате освоения дисциплины «Малый гостиничный бизнес» обучающийся должен:

Знать:

- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы (ПК-1);
- правовые и нормативные документы, регламентирующие малый гостиничный бизнес (ОПК-3);
- основы производственно-технологической деятельности малых предприятиях гостиничного сервиса (ПК-8).

Уметь:

- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания (ПК-1);
- анализировать технологические процессы в деятельности малых предприятиях гостиничного сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов (ПК-8).

Владеть (навыками):

- применения современных технологий обслуживания, нормативно-правовых документов в сфере гостеприимства (ОПК-3).
- использования современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС		
1	Рыночная концепция малого гостиничного бизнеса	9						15		
2	Сертификация и классификация малых средств размещения	9		2				14	1/50	
3	Особенности	9			2			15	1/50	

	организации малого гостиничного предприятия									
4	Риски и механизмы их нейтрализация в сфере малого гостиничного бизнеса	9		2				14		1/50
5	Финансовая деятельность малого предприятия гостиничного сервиса	9						14		
6	Договорные отношения	9						14		
7	Особенности гостиничного маркетинга для малых предприятий	9			2			14		1/50
	Всего за семестр			4	4			100		4/50
										Зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Рыночная концепция малого гостиничного бизнеса.

Характеристика современной гостиничной индустрии. Структура гостиничного рынка России, место малых отелей. Основная терминология. Состояние рынка гостиничных услуг для малого бизнеса. Тенденции и перспективы развития малого бизнеса в индустрии гостеприимства. Достоинства и недостатки малого гостиничного бизнеса в России. Государственная поддержка малого бизнеса.

Тема 2. Сертификация и классификация малых средств размещения.

Классификация гостиниц. Правила предоставления гостиничных услуг. Национальный стандарт ГОСТ Р 54606 – 2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования». Требования к площади номера. Требования к оснащению номера малого средства размещения. Процедура подтверждения соответствия гостиницы требованиям стандартов.

Тема 3. Особенности организации малого гостиничного предприятия

Общие положения и требования к организации деятельности малых гостиниц. Структура управления. Бизнес-план (подбор места, прогнозирование капитальных затрат, планировка помещений, правила проектирования номерного фонда, оборудование зон обслуживания). Типичные ошибки потенциальных владельцев малого предприятия гостиничного сервиса. Особенности функционирования малого гостиничного предприятия. Этапы организации деятельности. Функции отельных служб и их компетенции (бронирование, прием, размещение и обслуживание гостей, организация уборки, питание, дополнительные услуги, безопасность и т.п.). Обслуживание (VIP-гостей).

Тема 4. Риски и механизмы их нейтрализация в сфере малого гостиничного бизнеса

Риск как экономическая категория, его сущность. Критерии и принципы классификации рисков. Виды потерь, потенциальная возможность которых порождает риск в малом гостиничном бизнесе. Группы факторов риска в зависимости от величины потерь.

Содержание составляющих процесса управления рисками. Методы снижения риска в малом гостиничном бизнесе.

Тема 5. Финансовая деятельность малого предприятия гостиничного сервиса

Ценообразование и себестоимость услуги размещения. Ценовая политика. Определение цены. Виды цен. Нормативная база себестоимости гостиничной услуги. Особенности рыночного ценообразования в гостиницах. Методы ценообразования в индустрии гостеприимства. Ценовая политика и стратегия развития. Основные и оборотные фонды гостиничного предприятия. Классификация затрат. Особенности налогообложения малого гостиничного бизнеса. Оценка экономической эффективности малого предприятия гостиничного сервиса.

Тема 6. Специфика договорных отношений малого гостиничного бизнеса

Источники правового регулирования правоотношений по оказанию гостиничных услуг (Гражданский кодекс РФ, Закон о защите прав потребителей, Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, ГОСТ «Туристские услуги. Общие требования»). Договор о предоставлении гостиничных услуг. Права и обязанности гостя и гостиницы по договору оказания гостиничных услуг. Лизинг в сфере малого гостиничного бизнеса.

Тема 7. Особенности гостиничного маркетинга для малых предприятий

Маркетинговые исследования в индустрии малого гостеприимства (интервью, опросы, наблюдения, экспертная оценка). Рыночная сегментация. Потребности, желания, спрос потребителей. Современные конкурентные стратегии в гостиничном бизнесе. Программы рекламной деятельности малого предприятия гостиничного сервиса. Программы лояльности посетителей. Способы информирования потенциальных посетителей (внутренняя, внешняя, наружная реклама, реклама в интернете). Разработка собственного фирменного стиля и дизайна интерьера малого средства размещения (брендинг).

Перечень тем практических занятий

Занятие 3. Особенности организации малого гостиничного предприятия

Анализ бизнес проекта для малого средства размещения (на примере). Разработка организационной структуры для малой гостиницы. Основные службы малого средства размещения и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Цикл гостиничного обслуживания. Виды бронирования.

Занятие 7. Особенности маркетинга для малых гостиничных предприятий

Система маркетинговых исследований и маркетинговой информации в малом гостиничном бизнесе. Сущность и особенности проектирования и формирования стратегии малого гостиничного предприятия. Изучение спроса: (анкетирование, изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги и т.п.). Разработка программы рекламной деятельности малого предприятия гостиничного сервиса (на примере). Разработка программы лояльности посетителей (на примере).

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

– *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации,

обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студента (вне аудитории)

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;

- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;

- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;

- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

2. *Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;

- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;

- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;

- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

3. *Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:*

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы.

Темы вынесенные на самостоятельное изучение:

1. Рыночная концепция малого гостиничного бизнеса.

Состояние и перспективы развития малого гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в отдельных регионах (по выбору). Факторы, влияющие на развитие малого гостиничного бизнеса в Российской Федерации, в отдельных регионах (по выбору). Особенности развития малого гостиничного бизнеса в Российской Федерации. Государственная поддержка малого гостиничного бизнеса.

2. Финансовая деятельность малого предприятия гостиничного сервиса

Внутренняя и внешняя финансовая среда малого гостиничного бизнеса. Моделирование финансовой среды малого гостиничного бизнеса. Экономическая эффективность моделирования финансовой среды. Расчет экономической эффективности малого гостиничного предприятия (на примере).

3. Договорные отношения

Общие требования к содержанию договоров в сфере малого гостиничного бизнеса. Характеристики основных типов договоров. Составление договора о предоставлении гостиничных услуг. Аутсорсинг в малом гостиничном бизнесе. Значение лизинга для малых гостиничных предприятий.

Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Вопросы к зачету по дисциплине «Малый гостиничный бизнес»

1. Дайте определение основным понятиям в гостиничной индустрии
2. Охарактеризуйте состояние гостиничной индустрии в России. Место малого гостиничного бизнеса в ней.
3. Назовите причины возникновения рисков в малом гостиничном бизнесе.
4. Охарактеризуйте способы оценки рисков.
5. Достоинства и недостатки малого гостиничного бизнеса в России.
6. Какими личностными и деловыми качествами должен обладать собственник/управляющий малого отеля?
7. Раскройте содержание механизма нейтрализации рисков в малом гостиничном бизнесе.
8. Государственная поддержка малого гостиничного бизнеса.
9. Основные требования к оснащению номера малого средства размещения. Опишите функции отельных служб и их компетенции малого гостиничного предприятия.

10. Дайте определение концепции управления доходами в малом гостиничном бизнесе.
11. Охарактеризуйте концептуальные особенности системы управления доходами в малой гостинице.
12. Перечислите ключевые факторы, влияющие на доходы малого гостиничного предприятия.
13. Лизинг в сфере малого гостиничного бизнеса.
14. Способы информирования потенциальных посетителей (внутренняя, внешняя, наружная реклама, реклама в интернете).
15. Какие нормы права регулируют правила и порядок информирования потребителя об оказываемой услуге?
16. Какой вид обязательства возникает между гостиницей и гостем?
17. Что включено в понятие «гостиничная услуга»?
18. Какова процедура подтверждения соответствия малой гостиницы требованиям стандартов?
19. Каким квалификационным требованиям должен удовлетворять персонал гостиницы от руководителя до горничной включительно?
20. Перечислите права и обязанности гостя и гостиницы по договору оказания гостиничных услуг
21. Перечислить услуги, оказываемые в малых гостиницах без взимания платы
22. Основные и оборотные фонды малого гостиничного предприятия.
23. Современные конкурентные стратегии в малом гостиничном бизнесе.
24. Особенности рыночного ценообразования в малых предприятия гостиничного сервиса.
25. Классификация и сертификация малых средств размещения.
26. Понятие аутсорсинга. Аутсорсинг в малом гостиничном бизнесе.

***Вопросы и задания для контроля самостоятельной работы студента
по дисциплине «Малый гостиничный бизнес»***

Письменный опрос

Письменный опрос является неотъемлемой частью учебного процесса и призван закрепить и упорядочить знания студента, полученные на занятиях и самостоятельно.

Из предложенных ниже вопросов преподавателем формируются шесть вариантов для письменного ответа студентами.

1. Ключевые тенденции развития гостиничной индустрии в России.
2. Меры направленные на поддержку малого бизнеса в России
3. Факторы, составляющие концепцию малого гостиничного бизнеса.
4. Цели создания классификации малых гостиниц и других малых средств размещения в России.
5. Требования к оснащению малого средства размещения инженерными системами и оборудованием.
6. Требования к услугам, предоставляемым в малых средствах размещения
7. Формы государственной поддержки малых гостиничных предприятий.
8. Юридическое оформление малого гостиничного предприятия
9. В чем заключаются преимущества и недостатки гостиничного малого бизнеса
10. Назовите параметры классификации малых средств размещения.
11. Охарактеризуйте отличие малой гостиницы от мини-гостиницы.

12. Определите отличие меблированных комнат от гостевых комнат.
13. Общие положения и требования к организации деятельности малых средств размещения.
14. Классификация номерного фонда в России.
15. Характеристики гостиничной услуги.
16. Цели классификации малых средств размещения в РФ.
17. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
18. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
19. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
20. Этапы разработки системы качества в малом гостиничном предприятии.
21. Управление рисками малых гостиничных предприятий.
22. Методы контроля за уровнем обслуживания в малом гостиничном предприятии.
23. Формирование себестоимости услуги размещения
24. Затраты на управление предприятием
25. Нормативная база регулирования правоотношений по оказанию гостиничных услуг.
26. Виды организационных структур, применяемых в малом гостиничном бизнесе.
27. Определение целевого потребителя услуги размещения.
28. Стратегии повышения конкурентоспособности малого гостиничного предприятия
29. Способы оценки удовлетворенности потребителя предоставляемыми услугами.
30. Структура программы лояльности
31. Фирменный стиль малого средства размещения (его функции, задачи).
32. Особенности функциональных обязанностей персонала малого средства размещения
33. Способы информирования потенциальных посетителей (внутренняя, внешняя, наружная реклама, реклама в интернете).
34. Какие нормы права регулируют правила и порядок информирования потребителя об оказываемой услуге?
35. Организация анимационных услуг в малых предприятия гостиничного сервиса.
36. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
37. Способы информирования потенциальных посетителей (внутренняя, внешняя, наружная реклама, реклама в интернете).
38. Какие нормы права регулируют правила и порядок информирования потребителя об оказываемой услуге?
39. Перечислите ключевые факторы, влияющие на доходы малого гостиничного предприятия.
40. Лизинг в сфере малого гостиничного бизнеса.
41. Аутсорсинг в малом гостиничном бизнесе.
42. Современные конкурентные стратегии в малом гостиничном бизнесе.

Варианты практических задач

Задача 1

Учредители общества с ограниченной ответственностью А, Б и В образовали уставный капитал, внося следующие паи: учредитель А внес 20, 0 тыс. руб. обыкновенного паевого взноса, учредитель Б – 30,0 тыс. руб. обыкновенного паевого взноса и учредитель В – 50,0 тыс. руб., в том числе интеллектуальной собственностью в виде ноу-хау 20,0 тыс. руб. Как распределялась прибыль в сумме 300,0 тыс. руб. между учредителями ООО?

Задача 2.

Имеются следующие данные по предприятию:

Уставной капитал (обыкновенные акции номиналом 10 тыс. руб.)	1800000 тыс. руб.
Чистая прибыль	630000 тыс. руб.
Сумма выплаченных дивидендов	300000 тыс. руб.
Эмиссионная премия	200000 тыс. руб.
Накопленная прибыль	720000 тыс. руб.
Стоимость покупки одной акции	11000 тыс. руб.
Стоимость продажи одной акции	16000 тыс. руб.

Найти коэффициент рыночной активности предприятия: прибыльность одной акции, соотношение цены и прибыли на одну акцию, норма дивиденда на одну акцию, доходность акции с учетом курсовой стоимости акции, балансовая стоимость акции, доля выплаченных дивидендов.

Задача 3.

Эластичность спроса от цен на услуги малого гостиничного предприятия равна 1,75. Определить последствия снижения цены на 500 руб., если до этого снижения объем реализации составлял 10000 ед. по цене 1,5 тыс. руб. за шт., а общие затраты были равны 100 млн. руб. (в т.ч. постоянного 20 млн. руб.) на весь объем услуг. Выгодно ли предприятию снижение цены на 500 руб. за ед. если бы уровень постоянных издержек составлял 50% от общих расходов.

Задача 4.

Метод рентабельности инвестиций.

Компания устанавливает цену на новую услугу. Прогнозируемый годовой объем предоставления услуг 40000 ед., предполагаемые переменные затраты на ед. изделия 300 руб. Общая сумма постоянных затрат 800000 руб. Проект потребует дополнительного финансирования (кредит в сумме 1000000 под 20% годовых). Рассчитать цену.

Задача 5.

Предприятие для финансирования деятельности использует капитал, который имеет следующую структуру:

Элементы капитала	Величина капитала, тыс. руб.
Уставной капитал	200
Добавочный капитал	300
Заемный капитал	500

Величина прибыли по результатам деятельности за год составила 300 тыс. руб. ставка налога на прибыль составляет 30%. Определить доходность капитала.

Примерные темы для написания рефератов

1. Инновационные услуги в малом гостиничном бизнесе
2. Проблемы и перспективы развития малого гостиничного бизнеса в России (отдельного субъекта Российской Федерации)
3. Региональная специфика функционирования и развития малого гостиничного бизнеса.
4. Государственная поддержка малого гостиничного бизнеса.
5. Принципы организации малого гостиничного бизнеса.
6. Номерной фонд малого средства размещения и организация его работы
7. Виды организационных структур в малых гостиничных предприятиях.
8. Цикл гостиничного обслуживания.
9. Особенности обслуживания клиентов в малых гостиничных предприятиях

10. Дополнительный сервис в малых гостиницах
11. Организация анимационной деятельности малого предприятия размещения
12. Особенности управления малым предприятием гостиничного сервиса.
13. Методы ценообразования гостиничного продукта малого предприятия гостиничного сервиса (на примере).
14. Управление рисками малых гостиничных предприятий.
15. Методы исследования рынка гостиничных услуг в сфере малых средств размещения.
16. Квалификационные требования для сотрудников малого гостиничного предприятия.
17. Разработка стратегии организации для выхода на рынок услуг малого гостиничного предприятия.
18. Выбор стратегии развития предприятия малого гостиничного сервиса.
19. Значение бизнес-планирования в реализации стратегии развития мини-гостиницы.
20. Анализ эффективности коммерческой деятельности малого гостиничного предприятия в инфраструктуре рынка (на примере конкретной фирмы).
21. Понятие и содержание процесса управления качеством в малом гостиничном бизнесе.
22. Организация процессов сертификации в сфере малого гостиничного бизнеса.
23. Технология определения затрат и оценки результативности деятельности предприятия малого гостиничного сервиса.
24. Разработка фирменного стиля предприятия малого гостиничного сервиса.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «малое средство размещения».
2. Преимущества и недостатки малого гостиничного бизнеса.
3. Сущность договора о предоставлении гостиничных услуг.
4. Параметры классификации малых средств размещения.
5. Отличие малой гостиницы от мини-гостиницы.
6. Отличие меблированных комнат от гостевых комнат.
7. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
8. Характеристики гостиничной услуги.
9. Цели классификации малых средств размещения в РФ.
10. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
11. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
12. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
13. Характеристика службы персонала в униформе.
14. Виды организационных структур, применяемых в малом гостиничном бизнесе.
15. Виды бронирования.
16. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
17. Формы оплаты гостиничных услуг.
18. Структура информационной папки.
19. Виды уборок.
20. Этапы уборки номера.
21. Оборудование для уборки номерного фонда.

22. Технология работы прачечной при гостинице.
23. Требования к площади гостиничных номеров.
24. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
25. Основы проектирования гостиничных предприятий.
26. Организация анимационных услуг в малых предприятия гостиничного сервиса.
27. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
28. Техника безопасности на рабочем месте.
29. Типология моделей гостеприимства.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Виноградова М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова, Л. А. Васильева. - 4-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2014. - 280 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020735.html>
2. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785)
3. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=124142](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=124142)

б) дополнительная литература

1. Лесник, А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учебное пособие / А.Л. Лесник. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 271 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225940](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225940)
2. Алмосов, С.М. Гостиничный бизнес / С.М. Алмосов. - М. : Лаборатория книги, 2011. - 94 с URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749)
3. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования (ФБОУ ВПО) «Московская государственная академия водного транспорта», Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». - М. : Альтаир : МГАВТ, 2014. - 85 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691)

в) периодические издания

- «Сервис в России и зарубежом»
- «Отель»
- «Российский экономический журнал»
- «Гостиничное дело»
- «Гостиница и ресторан: бизнес и управление»
- «Стандарт 5 звезд»

г) интернет-ресурсы

- Гарант - [http:// www. garant.ru](http://www.garant.ru)
- Деловая пресса - [http:// www. businesspress.ru](http://www.businesspress.ru)
- Мониторинг экономических показателей - [http:// www. budgetrf. ru](http://www.budgetrf.ru)
- РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического характера) - [http:// www. rbc. ru](http://www.rbc.ru)

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

Примечание: В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил _____

Л. В. Коровина

Рецензент _____

директор ООО "Мономах" Л. В. Коровина



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КИП
протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс _____

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии _____

О. П. Полоцкая

О. П. Полоцкая