

3-2
к-3

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

Л.А.Омельянович

” 08 / 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**УГЛУБЛЕННОЕ ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНО-
РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА**

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм
(шифр и название укрупненной группы)

Программа высшего профессионального образования «магистратура»
(бакалавриат, специалитет, магистратура)

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
(шифр и название направления подготовки)

Профиль (магистерская программа) Гостиничное и ресторанное дело
(шифр и название специальности)

Институт, факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
(название института, факультета)

Курс, форма обучения I очная и II заочная форма обучения

Учебный год 2018-2019

Донецк
2018

Рабочая программа «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства» для студентов по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, (магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)

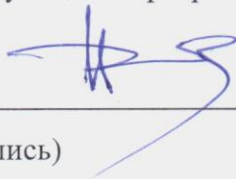
Разработчики: Куценко Елена Васильевна, старший преподаватель

Куценко

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от "19" июня 2018 года № 30

Заведующий кафедрой



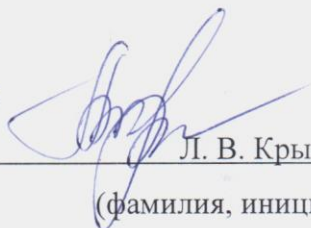
П. А. Заремба

(подпись)

(фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

И. О. декана ФРГБ



Л. В. Крылова

(подпись)

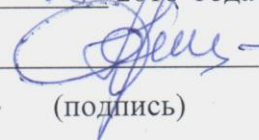
(фамилия, инициалы)

«20» 06 2018 года

Одобрено Учебно - методическим советом Университета

Протокол от "30" 08 2018 года № 1

Председатель



Л.А. Омелянович

(подпись)

© Куценко Е.В., 2018 год
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2018 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Укрупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	Заочная (очно-заочная) форма обучения
Количество зачетных единиц – 3,0	Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело	вариативная	
Модулей -	Магистерская программа : Гостиничное и ресторанное дело	Год подготовки:	
Смысловых модулей – 3		I - й	II - й
Индивидуальные научно-исследовательские задания (название)		Семестр	
Общее количество часов – 108		2-й	3-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: 2 аудиторных – 36 самостоятельной работы студента – 72	Программа высшего профессионального образования: Магистратура	Лекции	
		18 час.	8 час.
		Практические, семинарские занятия	
		18 час.	10 час.
		Лабораторные работы	
		-	-
		Самостоятельная работа	
72 час.	90 час.		
Индивидуальные задания:			
Вид контроля: дифференцированный зачет			

Примечания.

1. Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 36/72

для заочной формы обучения – 18/90

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: заключается не только в усвоении студентами теоретических основ организации функционирования предприятия гостинично-ресторанного хозяйства на рынке, а в восприятии ими предприятий гостинично-ресторанного хозяйства как неотъемлемой части сферы услуг, которая приобретает все большее значение в экономической жизни страны. Практическое применение приобретенных теоретических знаний поможет студентам овладеть навыками организации предприятий гостинично-ресторанного хозяйства, и регулировать его успешную деятельность.

Задачи:

- углубленная теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам организации гостинично-ресторанного хозяйства,
- обучение решению проблемных ситуаций в процессе предоставления гостинично-ресторанных услуг.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ООП учебная дисциплина М.1.В.11. “Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства” относится к вариативной части профессионального цикла. При ее освоении используются знания, полученные при освоении образовательной программы «бакалавриат» (дисциплины «Организация гостиничного хозяйства», «Организация ресторанного хозяйства», «Менеджмент гостинично-ресторанного хозяйства», «Маркетинг гостиничного и ресторанного хозяйства»). Для успешного овладения материалом студент должен знать особенности гостинично-ресторанной деятельности, особенности управленческой деятельности в гостинично-ресторанном хозяйстве, а также уметь применять полученные знания на практике.

Освоение дисциплины позволит студентам овладеть знаниями и умениями в сфере организации гостинично-ресторанного хозяйства в современных условиях и приступить к изучению дисциплины «Сервисология».

Дисциплина изучается во 2 семестре магистратуры в объеме: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 72 часа, заканчивается зачетом.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую

ответственность за принятые решения (ОК-2).

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

- готовностью планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (ПК-5);
- готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей (ПК-7);
- готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии (ПК-8);
- способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности (ПК-14);
- готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений (ПК-15).

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- организацию процесса предоставления услуг и обслуживания на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства
- современные направления развития гостинично-ресторанного хозяйства
- современные гостиничные технологии, в т.ч. технологии управления лояльностью клиентов
- особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах.

уметь:

- решать проблемные ситуации в процессе выполнения функций производства и обслуживания на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства
- организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя
- выполнять диагностику деятельности предприятий питания

владеть: современными гостиничными технологиями

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Современные направления развития ГРХ

Тема 1. MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела

Тема 2. Гостиничный консалтинг и девелопмент

Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе

Смысловой модуль 2. Современные гостиничные технологии

Тема 1. Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице

Тема 2. Технологии управления лояльностью клиентов

Тема 3. Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах

Смысловой модуль 3. Анализ деятельности предприятий ресторанного хозяйства

Тема 1. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанного хозяйства

Тема 2. Диагностика меню ресторана

Тема 3. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе*					всего	в том числе*				
		л	п	лаб.	инд.	срс		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1. Современные направления развития гостинично-ресторанного хозяйства												
Тема 1. MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела	12	2	2			8	11,5	0,5	1			10
Тема 2 Гостиничный консалтинг и девелопмент	12	2	2			8	11,5	0,5	1			10
Тема 3. Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе	12	2	2			8	12	1	1			10
Итого по смысловому модулю 1	36	6	6			24	35	2	3			30
Смысловой модуль 2. Современные гостиничные технологии												
Тема 1. Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице	12	2	2			8	12	1	1			10
Тема 2. Технологии управления лояльностью клиентов	12	2	2			8	12	1	1			10
Тема 3. Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах	12	2	2			8	12	1	1			10
Итого по смысловому модулю 2	36	6	6			24	36	3	3			30

Смысловой модуль 3. Анализ деятельности предприятий ресторанного хозяйства											
Тема 1. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятий ресторанного хозяйства	12	2	2			8	12	1	1		10
Тема 2. Диагностика меню ресторана	12	2	2			8	13	1	2		10
Тема 3. Диагностика организации обслуживания на предприятиях ресторанного хозяйства	12	2	2			8	12	1	1		10
Итого по смысловому модулю 3	36	6	6			24	37	3	4		30
Всего часов	108	18	18			72	108	8	10		90

*Л. – лекции;

п. – практические (семинарские) занятия;

лаб. – лабораторные работы;

инд. – индивидуальные задания;

срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Особенности деятельности МІСЕ – платформы	2	1
2	Развитие гостиничного консалтинга и девелопмента в России и за рубежом	2	1
3	Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе	2	1
4	Организация работы гостиничного сайта	2	1
5	Программы лояльности клиентов гостиницы	2	1
6	Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах	2	1
7	Диагностика рекламной деятельности предприятий ресторанного хозяйства	2	1

8	Диагностика меню ресторана (по заданию преподавателя)	2	2
9	Диагностика организации работы бара	2	1
Всего:		18	10

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела	8	10
2	Гостиничный консалтинг и девелопмент	8	10
3	Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе	8	10
4	Креативные подходы к рекламной деятельности в гостинице	8	10
5	Технологии управления лояльностью клиентов	8	10
6	Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах	8	10
7	Международное законодательство в сфере гостиничного бизнеса	8	10
8	Мировые и национальные ресторанные и гостиничные премии	8	10
9	Международная аттестация отелей	8	10
Всего:		72	90

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Подготовка и защита презентаций по тематике дисциплины.

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Куценко Е.В. Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства: [Эл. вариант] Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.04.03 "Гостиничное дело" (магистерская программа "Гостиничное и ресторанный бизнес"), очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М.

Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2018. – 137 с.

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ.

- Особенности работы и обслуживания детей в заведениях ГРХ.
- Обслуживание банкетов, особенности составления банкетного меню.
- Реклама в гостинично-ресторанном бизнесе: креативные подходы к созданию и продвижению.
- Профессиональные объединения, клубы, организации в сфере гостинично-ресторанного бизнеса, цели и особенности их деятельности.
- Международные гостиничные цепи, особенности их функционирования, стратегии, обслуживания клиентов
- Международная программа в гостинично-ресторанном бизнесе «Зеленый ключ» (The Green Key)
- Pre-opening: как правильно подготовиться к открытию отеля
- HR-брендинг в гостинично-ресторанном бизнесе
- Как управлять «звездой» (сотрудником с завышенным самомнением)
- Sharing Economy (долевая экономика, экономика совместного потребления) как модель рационального потребления в гостиничном и туристическом бизнесе
- Особенности взимания платы за ущерб в отелях, подходы к решению спорных вопросов
- Различные подходы и особенности организации свадебных торжеств в ресторанах при отелях

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К МОДУЛЯМ.

1. Международное законодательство в сфере гостиничного бизнеса.
2. Мировые и национальные ресторанные и гостиничные премии.
3. Международная аттестация отелей.
4. Организация работы заведений ГРХ во время кризиса.
5. Особенности работы гостиничных девелоперов.
6. Понятие гостиничного консалтинга.
7. Операционные показатели деятельности отеля.
8. MICE – платформа в сфере туризма и гостиничного дела

9. Предварительная сервировка стола.
10. Особенности работы и обслуживания детей в заведениях ГРХ.
11. Обслуживание банкетов, особенности составления банкетного меню.
12. Особенности работы с VIP-клиентами в отелях и ресторанах.
13. Реклама в гостинично-ресторанном бизнесе: креативные подходы к созданию и продвижению.
14. Технологии управления лояльностью клиентов.
15. Профессиональные объединения, клубы, организации в сфере гостинично-ресторанного бизнеса, цели и особенности их деятельности.
16. Международные гостиничные цепи, особенности их функционирования, стратегии, обслуживания клиентов.
17. Международная программа в гостинично-ресторанном бизнесе «Зеленый ключ» (The Green Key).
18. Pre-opening: как правильно подготовиться к открытию отеля.
19. HR-брендинг в гостинично-ресторанном бизнесе.
20. Как управлять «звездой» (сотрудником с завышенным самомнением).
21. Аутстаффинг и аутсорсинг в гостинично-ресторанном бизнесе.
22. Sharing Economy (долевая экономика, экономика совместного потребления) как модель рационального потребления в гостиничном и туристическом бизнесе.
23. Особенности взимания платы за ущерб в отелях, подходы к решению спорных вопросов.
24. Различные подходы и особенности организации свадебных торжеств в ресторанах при отелях.

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма в балах
Смысловой модуль N 1			Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	100
10	10	10	10	10	10	10	15	15	

T1 ...T3 – темы смыслового модуля № 1

T4 ...T6 – темы смыслового модуля № 2

T7 ...T9 – темы смыслового модуля № 3

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство [Текст] : учебник [для студ. высш. учеб. завед.] / С. И. Байлик . — 2-е изд., перераб. и доп. — К. : Дакор, 2009 . — 368 с.

Дополнительная

1. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 344 с.

2. Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

3. Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с.

4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с.

5. Можяева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-

М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.

6. Дмитриева Н. В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.

Электронные ресурсы

1. Куценко Е.В. Углубленное изучение организации гостиничного и ресторанного хозяйства: [Эл.вариант] Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.04.03 "Гостиничное дело" (магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"), очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2018. – 137 с.

2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с.

3. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Национальная экономическая энциклопедия [Электрон. ресурс] / Режим доступа : <http://vocable.ru/dictionary> – Название с экрана.
2. Электронная библиотека ГО ВПО «ДонНУЭТ». – Режим доступа: <http://library.donnuet.education/> – Название с экрана.
3. Аутсорсинг и аутстаффинг: сходства и различия. [Электрон. ресурс] / Режим доступа : [<http://outstaff.ronova.ru/stati/outsorsing-i-autstaffing-skhodstva-i-razlichiya/>]- Название с экрана.
4. Программа дистантного образования MOODLE.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория (3533). Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет

возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Куценко Елена Васильевна	старший преподаватель	ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского, 2007 г. "Технология питания", инженер-технолог; ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского, ИПО, 2011 г. "Экономика предприятия", экономист	08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг) «Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в современных рыночных условиях»	ГО ВПО " ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского", ИПО, "Тренинговые и интерактивные формы обучения" с16.04.15 по 30.04.15 г. Свидетельство о повышении квалификации 12СПК 997484

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы «Гостиничное и ресторанное дело».