

Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ А.В. Егоров

“ 19 ” 72 2024 г.

Регистрационный № УД 6451-24уч.

УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности
6-05-0311-02 «Экономика и управление»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0311-02-2023; учебных планов по специальности 6-05-0311-02 «Экономика и управление» (профилизация «Экономика и управление гостиничным бизнесом»).

СОСТАВИТЕЛЬ:

О.В. Ежель, доцент кафедры экономики и управления туристической индустрией Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

А.В.Подоматько, директор республиканского унитарного предприятия «Президент отель»;

С.О.Белова, доцент кафедры экономики торговли и услуг учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономики и управления туристической индустрией учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 4 от 15.11 2024);

Методической комиссией по специальностям «Экономика и управление туристской индустрией», «Экономика и управление» с профилизациями «Экономика и управление туристическим бизнесом», «Экономика и управление гостиничным бизнесом», «Экономика и управление на рынке недвижимости», «Экономика» с профилизациями «Экономика и управление туристическими комплексами и территориями», «Экономика и управление на рынке недвижимости» учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 2 от 25.11 2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 2 от 18.12 2024);

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Управление гостиничным бизнесом» направлена на всестороннее изучение аспектов создания, функционирования и развития гостиничного бизнеса. В связи с ростом туризма в мире и Республике Беларусь, требуется расширение и повышение качества гостиничных и других сопутствующих услуг. Поэтому в настоящее время востребованы специалисты, которые обладают необходимыми компетенциями, позволяющими создавать и организовывать бизнес-процессы, управлять качеством и безопасностью предоставляемых услуг, управлять экономическим потенциалом организации, знают основные и специфические функции управления, мыслят глобально и действуют локально, принимают эффективные инновационные управленческие решения в условиях риска и много другое. Поэтому данная учебная дисциплина как никогда актуальна и значима в настоящее время.

Учебная дисциплина «Управление гостиничным бизнесом» относится к числу специальных, формирующих у будущих специалистов комплексное представление о создании и функционировании гостиниц и ресторанов и современных подходах к управлению гостиничным бизнесом. Использование специалистами в своей профессиональной деятельности новых управленческих технологий, методов и форм работы будет способствовать повышению качества услуг, а также обеспечит рост конкурентоспособности гостиниц.

Цель учебной дисциплины «Управление гостиничным бизнесом» - формирование знаний, умений и навыков, необходимых будущему специалисту для управления хозяйственно-финансовой деятельностью организаций индустрии гостеприимства, принятия экономически обоснованных управленческих решений.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач**:

- обеспечить теоретическую подготовку будущих специалистов по вопросам управления гостиничной организацией и развить у них соответствующее мышление, позволяющее принимать самостоятельные решения;

- сформировать у обучающихся четкое представление об особенностях экономического механизма функционирования гостиничных организаций различных организационно-правовых форм;

- развить практические навыки и умения использования экономического и управленческого инструментария в деятельности организаций индустрии гостеприимства с целью принятия эффективных управленческих решений.

Учебная программа по учебной дисциплине «Управление гостиничным бизнесом» составлена с учетом современных тенденций развития индустрии гостеприимства в Республике Беларусь и за рубежом.

Структура учебной программы и методика преподавания учебной дисциплины учитывают последние достижения научно-технического

прогресса, передовой отечественный и зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства, ориентируя обучающихся на приобретение соответствующих компетенций.

В результате изучения учебной дисциплины «Управление гостиничным бизнесом» формируется следующая компетенция

специализированная:

осуществлять эффективное управление функционированием и развитием гостиничного бизнеса с учетом тенденций на рынке гостиничных услуг; оптимизировать бизнес-процессы организации; обосновывать и реализовывать эффективные управленческие решения.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- организационно-экономический механизм функционирования гостиничного бизнеса;
- экономические показатели, характеризующие деятельность гостиничной индустрии и общественного питания, основные тенденции и направления развития гостиничной индустрии;
 - методологию анализа деятельности гостиничной организации;
 - основные факторы и механизмы управления гостиничным бизнесом;
 - систему менеджмента гостиницы, ее структуризацию, взаимосвязь;
 - основы стратегического менеджмента гостиниц;
 - основы корпоративной культуры и организационного поведения;
 - систему методов управления и их использование в практической деятельности;
 - методические основы оценки эффективности использования ресурсов гостиницы, ее функционирования и развития;
 - основы стандартизации и сертификации качества услуг;
 - технологические, управленческие и организационные регламенты и стандарты организации событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства
- теоретические и методические основы менеджмента в гостиничной индустрии;
- информационное обеспечение и коммуникации в менеджменте;

уметь:

- планировать и прогнозировать деятельность организации индустрии гостеприимства;
- проводить анализ деятельности организации индустрии гостеприимства;
- формировать систему управления гостиницей и налаживать бизнес-процессы;
- формулировать миссию, стратегические цели и задачи, оценивать стратегию гостиницы;
- анализировать конкурентную среду на рынке гостиничных услуг;
- организовать качественный сервис в гостинице;
- осуществлять управление организацией событий и протокольных

мероприятий на предприятиях гостеприимства;

- осуществлять коммуникационные связи, мотивацию труда, организацию контроля над деятельностью подчиненных;
- осуществлять деловое общение и управление конфликтами, людьми, группами в туризме;
- обосновывать, принимать и реализовывать управленческие решения;

иметь навык:

- сбора и обработки специальной информации в индустрии гостеприимства;
- владения экономическим и управленческим инструментарием, необходимым для осуществления деятельности в индустрии гостеприимства;
- проведения организационных изменений и принятия управленческих решений;
- осуществления оценки и выбора основных направлений развития организации;
- организации событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развить свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Учебная дисциплина «Управление гостиничным бизнесом» относится к модулю «Управление гостиничным бизнесом» компонента учреждения образования.

Изучение учебной дисциплины «Управление гостиничным бизнесом» базируется на тесной связи с другими учебными дисциплинами: «Национальная экономика Беларуси», «Экономика организации», «Менеджмент организации», «Организация деятельности гостиниц и ресторанов», «Экономика и управление инновациями», «Маркетинг в туристической индустрии», «Проектирование деятельности и услуг», «Бизнес-планирование».

Формы получения образования – дневная, заочная, заочная (на базе ССО).

В соответствии с учебным планом по специальности 6-05-0311-02 «Экономика и управление» профилизации «Экономика и управление гостиничным бизнесом» на изучение учебной дисциплины отводится: 332 часа, из них :

- для *дневной формы* получения общего высшего образования общее количество учебных часов – 332, аудиторных – 152 часа, из них лекции 74 часа, практические занятия – 44 часа, семинарских занятий – 34 часа.

Распределение аудиторного времени по семестрам:

6 семестр: лекций – 36 часа, практических занятий – 20 часов, семинарских занятий – 16 часов;

7 семестр: лекций – 40 часов, практических занятий – 24 часа,

семинарских занятий – 16 часов.

Самостоятельная работа студента – 180 часов.

– для *заочной формы* получения общего высшего образования предусмотрено аудиторных занятий 30 часа, из них лекции – 14 часов; практические занятия – 10 часов, семинарские занятия – 6 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

6 сессия: лекций – 2 часа;

7 сессия: лекций – 6 часов, практические занятия – 6 часов, семинарские занятия – 2 часа.

8 сессия: лекций – 6 часов, практические занятия – 4 часа, семинарские занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа студента – 302 часа.

– для *заочной формы* получения общего высшего образования (*на базе ССО*) предусмотрено аудиторных занятий 30 часов, из них лекции – 14 часов; практические занятия – 10 часов, семинарские занятия – 6 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

4 сессия: лекций – 4 часа;

5 сессия: лекций – 4 часов, практические занятия – 4 часа, семинарские занятия – 2 часа.

6 сессия: лекций – 6 часов, практические занятия – 6 часов, /семинарские занятия – 4 часа.

Самостоятельная работа студента – 302 часа.

Трудоемкость учебной дисциплины составляет 10 зачетных единиц.

Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине: курсовая работа, зачет, экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Раздел 1. Организационно-экономические основы гостиничного бизнеса

Тема 1. Гостиничный бизнес как часть туристической индустрии и национальной экономики, экономический механизм его функционирования

Туристическая индустрия - крупнейший сектор экономики мирового хозяйства. Вклад туриндустрии в мировую экономику: общая характеристика. Экономика туристической индустрии Республики Беларусь. Характеристика туриндустрии как совокупности видов экономической деятельности.

Современное состояние гостиничной индустрии. Выдающиеся организаторы гостиничного бизнеса. Состав и структура гостиничного бизнеса Республики Беларусь. Влияние гостиничного бизнеса на отрасли производства. Роль гостиничной услуги в туризме. Виды и особенности гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Экономическая среда функционирования организаций индустрии гостеприимства: сущность, свойства, неопределенность, динамизм. Система ограничений и условия, определяющие возможности и эффективность деятельности. Взаимосвязь и взаимообусловленность факторов экономической среды. Влияние и учет особенностей экономической среды на развитие гостиничного бизнеса.

Спрос и предложение в гостеприимстве. Методология анализа рынка гостиничных услуг, закономерности его развития. Оценка емкости рынка и прогнозирование спроса в гостеприимстве.

Экономический потенциал индустрии гостеприимства. Понятие и составляющие элементы экономического потенциала. Факторы, влияющие на экономический потенциал. Управление экономическим потенциалом. Инновационный потенциал. Внедрение инноваций - основа устойчивого развития гостиничных услуг.

Тема 2. Ключевые тенденции в гостиничном управлении

Цифровизация: Онлайн-бронирование и оплата, использование искусственного интеллекта и Интернета вещей для повышения эффективности и удобства гостей. Персонализация: удовлетворение индивидуальных потребностей и желаний гостей, использование данных для предоставления персонализированного обслуживания. Экологическая устойчивость: уменьшение негативного воздействия на окружающую среду, внедрение практик экологической устойчивости. Социальная ответственность: соблюдение этических и экологических стандартов, управление персоналом и вовлечение в социальные программы. Глобализация: учет культурных различий и особенностей разных регионов и стран, адаптация к глобальным тенденциям и требованиям гостей.

Тема 3. Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе

Гостиничная концепция как форма организации гостиничного бизнеса. Управление гостиничным предприятием. Гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.

Франчайзинг в гостиничном бизнесе: преимущества и недостатки в системе управления гостиниц и других средств размещения. Формы договоров на управление. Договор на управление гостиницей: специфика и особенности управления. Структура управления гостиницами, находящимися на контрактном управлении. Независимое гостиничное предприятие: преимущества и недостатки в системе управления. Правила функционирования гостиничных предприятий. различных форм управления и регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя. Нормативно-правовое обеспечение и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности.

Тема 4. Развитие сетевого гостиничного бизнеса: Формирование и управление

Определение холдинга, корпорации, концерна в гостиничной индустрии. Гостиничные корпорации, гостиничная сеть - определения и примеры. Ключевые аспекты и контрольные точки формирования и развития сетевого проекта. Продукт сетевого гостиничного бизнеса.

Понятие «гостиничная сеть» и ее особенности. Виды гостиничных услуг в сетевом бизнесе. Способы представления гостиничного продукта. Методы продвижения сетей. Типизация сервисных процедур обслуживания как способ оптимизации ресурсов и регулирования стандартов сетевого управления. Транснациональные и многонациональные компании в формировании сетевого бизнеса.

Основные формы управления в корпоративном сетевом бизнесе. Формирование команды и особенности кадрового потенциала в компетенциях сервиса. Оптимизация издержек управления. Риски сетевого управления. Внедрение автоматизированного управления.

Базовые бизнес-модели сетевых форм развития сетевого гостиничного бизнеса. Основные стратегии развития гостиничных сетей. Потенциал и особенности стратегических альянсов в гостиничном бизнесе. Внешние и внутренние риски ведения сетевого бизнеса.

Формирование и контроль стандартов качества предоставляемых услуг. Развитие сетевого гостиничного бизнеса на основе франчайзинга. Одно- и мультибрендовые конкурентные стратегии в сетевом бизнесе NoReCa. Выбор базовой конкурентной стратегии. Принцип «голубого океана» в сетевом секторе гостиниц.

Тема 5. Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте

Методы стратегического анализа гостиничного предприятия. Определение миссии и выбор концепции предприятия по организации процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности. Классификация стратегий гостиничных предприятий: их виды и сущность. Определение миссии и целей. Анализ среды. Выбор конкретной стратегии. Тактика и методы планирования в гостиничном бизнесе. Методы планирования деятельности гостиничного предприятия. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя гостиничного продукта, запросы, потребности и его ключевые ценности; тактическое и стратегическое планирование.

Тема 6. Операционный менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства

Подходы в управлении: процессный и системный. Дерево целей. Производственно-технологический процесс на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания, регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя.

Тема 7. Управление инновационной деятельностью в гостиницах

Понятие и виды инноваций в гостиничном бизнесе. Этапы инновационного процесса. Основные направления инновационной деятельности организаций туристической индустрии. Особенности инноваций в гостиничной индустрии. Инновации в организации гостиничных услуг и формах обслуживания постояльцев.

Формирование инновационного гостиничного продукта. Инноваторы как лидеры в индустрии гостеприимства. Сквозные инновационные технологии в туризме. Лидерство и инновационные технологии в гостеприимстве. Цифровые технологии в туризме и гостеприимстве.

Инновационные виды взаимодействий в туризме. Инфраструктура инновационной деятельности в туризме. Кластеры в индустрии туризма.

Раздел 2. Управление экономическим потенциалом гостиницы

Тема 8. Управление основными фондами гостиницы и их воспроизводством

Категории «основные фонды», «основные средства», «материально-техническая база». Амортизация основных фондов: понятие, способы и методы начисления амортизации. Амортизационная политика организаций на современном этапе.

Состав и структура основных фондов гостиницы. Факторы, влияющие на них. Оценка состояния и эффективности использования основных фондов организаций индустрии гостеприимства. Пути повышения эффективности их использования.

Необходимость, сущность и формы воспроизводства основных фондов. Инвестиции в воспроизводство основных фондов. Объекты, структура, источники финансирования инвестиций. Сущность и организация инвестиционного процесса. Понятие нового строительства, расширения, реконструкции, технического перевооружения действующих объектов, модернизации оборудования и их значение. Государственное регулирование инвестиционной деятельности. Показатели оценки и пути повышения эффективности использования инвестиций в основные фонды. Лизинг как форма инвестирования в основные фонды в индустрии гостеприимства.

Тема 9. Управление оборотными средствами гостиницы

Основные этапы процесса управления оборотными средствами в организациях индустрии гостеприимства. Задачи, механизм и выбор стратегии управления оборотными средствами. Планирование потребности организаций индустрии гостеприимства в оборотных средствах. Нормирование оборотных средств - основа определения потребности в оборотных средствах. Методика расчета норм и нормативов оборотных средств.

Экономический анализ оборотных средств. Показатели эффективности использования оборотных средств и их влияние на конечные результаты хозяйственной деятельности организаций индустрии гостеприимства. Основные задачи управления оборотными средствами. Пути повышения эффективности использования оборотных средств организаций индустрии гостеприимства.

Запасы сырья и материалов, их роль в процессе функционирования организаций индустрии гостеприимства. Причины образования запасов. Сущность и классификация запасов. Особенности управления запасами сырья и материалов. Расчет потребности в запасах. Экономическое обоснование поступления сырья и материалов.

Образование и функционирование товарных запасов в организациях питания. Особенности нормирования и планирования товарных запасов. Оптимизация товарных запасов. Оперативный контроль за формированием товарных запасов. Модель управления товарными запасами. Содержание продуктового баланса и методика его разработки. Товарное обеспечение в системе управления хозяйственной деятельностью ресторана.

Тема 10. Управление трудовыми ресурсами (персоналом) гостиницы

Сущность, особенности и специфика труда в индустрии гостеприимства. Трудовые ресурсы (персонал) предприятия сферы гостеприимства: состав и структура. Формы регулирования трудовых

отношений в рыночной экономике.

Движение трудовых ресурсов и показатели, его характеризующие. Текущая кадров. Основные факторы, влияющие на движение трудовых ресурсов. Оптимизация состава и движения кадров в организациях.

Производительность труда и эффективность использования трудовых ресурсов. Система показателей оценки эффективности использования трудовых ресурсов организаций индустрии гостеприимства. Показатели оценки затрат и результатов труда. Влияние трудовых факторов на результаты деятельности организаций индустрии гостеприимства. Анализ производительности труда. Оценка факторов, влияющих на производительность труда. Пути повышения производительности труда персонала организаций индустрии гостеприимства.

План по труду, его показатели. Нормативные и инструктивные материалы, используемые при планировании показателей по труду. Анализ численности, анализ состава и движения персонала организаций индустрии гостеприимства. Рабочее время и его использование на предприятии индустрии гостеприимства. Анализ календарного фонда рабочего времени. Планирование численности работников и производительности труда. Штатное расписание, его содержание.

Тема 11. Гостиница как объект коммерческой недвижимости

Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Понятие архитектурного проекта. Климатические условия, учитываемые при месте застройки. Замкнутые (атриумные) системы, геометрические системы и конструктивный модуль. Значение гостиницы как объекта строительного комплекса. Этапы строительства и обустройства гостиничного комплекса. Процесс гостиничного строительства. Дизайн гостиничного интерьера. Создание фирменного стиля гостиницы. Состав помещений гостиницы.

Тема 12. Техническое и технологическое оснащение предприятий индустрии гостеприимства

Классификация технического и технологического оснащения предприятий индустрии гостеприимства. Основные понятия о машинах и механизмах. Структура и классификация технического и технологического оснащения.

Механическое оборудование структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства. Посудомоечные машины. Устройство, принцип действия, рабочий орган, правила эксплуатации.

Тепловое оборудование предприятий сферы гостеприимства. Пищеварочные котлы. Сковороды. Фритюрницы. Жарочные и пекарные шкафы. Плиты электрические. Плиты индукционные. Пароконвектоматы. Устройство, принцип действия, рабочий орган, правила эксплуатации.

Холодильное оборудование предприятий сферы гостеприимства.

Компрессоры, конденсаторы, испарители, рабочие вещества холодильных машин. Автоматическое регулирование основных параметров холодильных установок. Схемы автоматизации холодильных установок.

Торговое оборудование предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Весоизмерительные приборы. надзор за весоизмерительными приборами. Описание устройства и принципа действия линий самообслуживания. Кофемашины. Холодильные витрины. Ледогенераторы. Устройство, принцип действия, рабочий орган, правила эксплуатации.

Охрана труда при эксплуатации технического и технологического оснащения предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Инструктаж. Виды инструктажа. Охрана труда и экологическая безопасность. Правила пожарной безопасности. Средства индивидуальной защиты.

Раздел 3. Гостиничные услуги и управление гостиничным сервисом

Тема 13. Построение сервисной деятельности в контактной зоне гостиничного предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем

Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре гостиницы. Специфика сферы гостиничного сервиса. Общая характеристика основных видов гостиничных услуг. Внутреннее обслуживание и сервисный бизнес. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги Зейтамля.

Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Общество массового потребления. Выделение и расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Роль и место сферы услуг в современной экономике. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.

Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Структура общения. Тип личности – тип потребителя. Психология процесса обслуживания. Механизмы взаимодействия в общении. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности работы с различными типами потребителей. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Пространство контакта. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Сервис-системная матрица. Поведение потребителей и факторы потребления. Материально-техническое обеспечение контактной

зоны. Восприятие сервиса потребителем. Восприятие потребителем атрибутов сервиса. Влияние ожиданий заинтересованных сторон на качество услуги. Восприятие качества услуг предприятий сферы сервиса потребителем. Аддитивные и мультипликативные элементы обслуживания.

Тема 14. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне

Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги. Стратегия процессов. Сравнительная характеристика процессов. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе. Применение структурных схем в сфере сервиса. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг. Реинжиниринг сервисных процессов. Технологический цикл обслуживания потребителя: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Разработка технологических схем сервисных процессов. Поведение потребителей и факторы потребления.

Основные и вспомогательные процессы. Выделение основных и вспомогательных процессов для крупной организации. Отличительные особенности процессов. Упрощенная схема обратных связей процессов. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.

Тема 15. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии и организации общественного питания

Категории инвалидов. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Предоставление услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства. ТКП 45-3.02-318-2018 (33020) СРЕДА ОБИТАНИЯ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИ ОСЛАБЛЕННЫХ ЛИЦ (строительные нормы проектирования)

Организация процесса обслуживания в гостиничном предприятии. Четыре цикла обслуживания гостя и их краткая характеристика. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии с учётом их функциональных особенностей. Контактная зона и её значение в обслуживании лиц с ограниченными возможностями в здоровье. Производственно-хозяйственный контекст контактной зоны и организация предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями в здоровье. Безбарьерная инфраструктура гостиниц Минска и Республики Беларусь.

Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье с использованием персональных ассистентов, волонтеров и технологии "мобильный консьерж".

Обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций общественного питания – строительные нормы «Среда обитания для физически ослабленных лиц СН 3.02.12-2020», Правила обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, транспортной и производственной инфраструктуры, транспортных средств и оказываемых услуг, оценки уровня их доступности (утв. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21 ноября 2022 № 796). Безбарьерная и «доступная среда» предприятий общественного питания при отелях. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях. Инновационные и информационные технологии организации управления и контроля доступной среды. Определение эффективности доступной среды гостиничных предприятий и предприятий питания.

Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.

Тема 16. Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы гостеприимства

Межкультурные взаимоотношения в контексте переговорного процесса. Вербально-коммуникативный аспект реализации межкультурных различий в деловом общении. Паравербальные и невербальные аспекты межкультурных различий. Вербальные компоненты межкультурного общения: приветствие, прощание, желательные и нежелательные темы для обсуждения в разных культурах. Способы приветствия, прощания. Мимика. Жесты. Классификация жестов и их значение в разных культурных сообществах. Зрительное поведение, прикосновения. Паравербальное поведение: смысл молчания, очередность в разговоре, диалогическое поведение, громкость разговора. Понятие «культурный шок». Симптомы культурного шока. Факторы, влияющие на его возникновение. Фазы культурного шока.

Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из англоговорящих стран (США, Великобритания, ЮАР, Канада, Австралия); из Скандинавии и родственных стран (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Нидерланды); из арабских стран (ОАЭ, Египет, страны Магриба. Машрика); из высококонтекстных культур (Япония, Китай, Корея, Индия). Национальные и религиозные традиции.

Тема 17. Организация питания с учетом национальных традиций

Национальные кухни – нематериальное культурное наследие человечества. Питание – главное условие существования человека и индикатор образа жизни, поведения человека, здоровья человека, нации, общества. Основные компоненты материальной культуры: питание, пища, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемонии, обряды, приемы, религия, здоровье, нация, народность, ритуалы, мифы и их взаимосвязь. Кулинарное искусство как часть материальной культуры народов мира, показатель уровня цивилизованности нации. Национальные кухни и национальная пища. Факторы формирования культуры и традиций питания. Гастрономия как нематериальное культурное наследие. Гастрономический туризм. "Гастрономический город", гастрономический бренд.

Влияние религии на формирование и становление культуры и традиций питания. Краткая характеристика мировых религий. Пища, традиции питания в христианстве. Особенности питания в католицизме и протестантизме. Пищевые обряды и традиции питания в иудаизме. Кошерные и трефные предписания на пищевые продукты. Характеристика пищевых обрядов и традиций питания в исламе. Влияние разнообразия мусульманского мира на традиции и культуру питания. Пища и трапеза исламистов в праздники и пост (рамадан). Буддизм, синтоизм и питание.

Культура застолья: история, национальные традиции. Этнические нормы и традиции за столом от Древнего мира до наших дней. Столовые приборы, посуда, аксессуары стола в прошлом и настоящем у разных народов. Принципы и правила современного этикета в материальной культуре. Особенности стилей застолья: русский, французский, английский и др. Туризм и современные тенденции в сохранении и развитии национальных и культурных традиций в питании

Традиции и культура питания разных стран и народов. Влияние климата, условий жизни, религии, исторических факторов, характера белорусского народа на традиции питания. Периоды формирования белорусской культуры питания. Развитие традиций и культуры питания в различные периоды: особенности продуктового набора, обработки пищевого сырья. Оборудование, посуда, инвентарь кухни. Национальные напитки.

Развитие кулинарного искусства в странах Европы, Азиатско-тихоокеанского региона, Африки, Америки: принципы формирования пищевых обрядов, приемов и способов обработки продуктов.

Тема 18. Менеджмент организации событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства

Роль и задачи организации событий на предприятиях гостеприимства. Цели менеджмента событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства. Особенности формирования спроса и требований к качеству услуг на предприятиях гостеприимства. Формирование «индустрии досуга» и «экономики впечатлений», их основные характеристики и влияние на менеджмент событий. Современные требования к организации событий со

стороны различных категорий потребителей. Сущность управления событиями. Новые тенденции в организации событий в индустрии гостеприимства. Структура современного предложения на рынке событийных услуг. Финансовое планирование и контроль проведения мероприятий. Особенности подбора и управления персоналом. Требования к квалификации и опыту персонала. Контроль итоговой эффективности программ на предприятиях гостеприимства. Безопасность мероприятий на предприятиях гостеприимства. Основные виды, формы и средства организации событий на предприятиях гостеприимства. Актуальные методики организации событий на предприятиях гостеприимства. Дифференциация событий по целям и характеристикам. Инфраструктура предприятия гостеприимства и выбор типа события.

Понятие "протокол" и "протокольное мероприятие". Служба протокола - особенности работы. Государственный протокол. Дипломатический протокол. Бизнес-протокол. Виды мероприятий и принципы их организации. Организация протокольных мероприятий. Организация протокольных банкетов и фуршетов. Виды официальных и особенности их организации и проведения приемов. Организация «неформальной» атмосферы в рамках официальных мероприятий. Особенности организации массовых мероприятий с участием VIP-гостей. Обеспечение безопасности на протокольных мероприятиях: взаимодействие со службами безопасности, место специалистов по безопасности в ходе мероприятий. Дресс-код мероприятий. Требования формата мероприятия, времени суток.

Виды деловых мероприятий и их особенности. Цели и задачи деловых мероприятий на предприятиях гостеприимства. Формирование концепции и определение формата делового мероприятия. Технологии планирования, организации и проведения деловых мероприятий на предприятиях гостеприимства. Технические требования к организации деловых мероприятий. Особенности организации и проведения мероприятий различного масштаба. Бизнес-коммуникации в процессе организации деловых мероприятий на предприятиях гостеприимства. Эффект и эффективность деловых мероприятий на предприятиях гостеприимства.

Виды корпоративных мероприятий и их особенности. Цели и задачи корпоративных мероприятий на предприятиях гостеприимства и общественного питания. Формирование концепции и определение формата корпоративных мероприятий. Технологии планирования, организации и проведения корпоративных мероприятий на предприятиях гостеприимства. Эффект и эффективность корпоративных мероприятий на предприятиях гостеприимства.

Понятие «эксклюзивное событие» на предприятиях гостеприимства. Факторы, формирующие уникальное предложение предприятия гостеприимства. Авторские программы на предприятиях гостеприимства. Концепция эксклюзивного события.

Тема 19. Качество гостиничных услуг и обеспечение качества и безопасности гостиничного продукта

Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.

Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности. Квалификационные характеристики.

Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания.

Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей.

Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы. Национальные стандарты, технологические нормативы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

Тема 20. Охрана труда и безопасность обслуживания потребителей на предприятиях гостеприимства

Понятие безопасности, объекты и субъекты менеджмента безопасности. Принципы обеспечения безопасности. Система безопасности, ее структура, основные функции и задачи. Уровни безопасности, их характеристика: международный (межгосударственный), государственный (государственно-отраслевой), производственный. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на предприятиях гостеприимства.

Безопасность на предприятиях гостеприимства и особенности ее организации. Угрозы и компоненты безопасности на предприятиях гостеприимства. Внешние и внутренние угрозы безопасности.

Комплексная система обеспечения безопасности предприятий гостеприимства и ее основные составляющие. Функции и задачи системы

безопасности, принципы организации безопасного функционирования предприятий гостеприимства. Основные виды, методы и средства обеспечения безопасности гостиницы. Концептуальная модель обеспечения безопасности гостей и трудового коллектива на предприятиях гостеприимства.

Подсистемы обеспечения безопасности предприятий гостеприимства: правовая, кадровая, информационная, финансово-экономическая. Обеспечение безопасности с учетом запросов, потребностей и ключевых ценностей потребителя в условиях чрезвычайных ситуаций различного происхождения: природных, техногенных, экологических, социальных.

Структура службы безопасности гостиницы, ее основные задачи, виды и направления деятельности. Взаимодействие службы безопасности с администрацией, персоналом гостиничного комплекса, гостями и правоохранительными органами. Зоны безопасности гостиницы и предприятий общественного питания. Классификация технических средств и систем безопасности. Техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы ресторанной, гостиничной деятельности и безопасность жизнедеятельности объекта: системы противопожарной защиты. Технические средства ограничения доступа к объектам.

Медицинские и санитарно-эпидемиологические аспекты обеспечения безопасности потребителей гостиничного продукта и трудового коллектива. Виды санитарно-эпидемиологических угроз и способы распространения инфекции. Закон РБ «О защите прав потребителей». Нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной и ресторанной деятельности по организации санитарно-эпидемиологической безопасности объектов. Обеспечение мер защиты потребителей и персонала в случае эпидемиологической угрозы.

Элементы системы управления охраной труда (СУОТ) на гостиничных и ресторанных предприятиях с учетом законодательства РБ. Основные принципы построения СУОТ, ее цели и задачи. Действия клиентов и участников процесса обслуживания (работодателей и персонала) в случае причинения вреда здоровью потребителю или работнику.

Раздел 4. Функции, методы и технологии гостиничного управления

Тема 21. Функции управления в гостиничном менеджменте

Функции играют важную роль в успешном управлении гостиницей. Планирование (определение целей и стратегий, разработка бизнес-планов, создание бюджетов, установление процедур управления). Организация (управление ресурсами и процессами, найм и управление персоналом, создание и контроль процедур и систем управления). Контроль (мониторинг выполнения планов и целей, оценка результатов, анализ данных, корректировка стратегии и планов по мере необходимости). Мотивация (поддержание высокой мотивации среди персонала, повышение

производительности и лояльности, создание позитивной и поддерживающей рабочей среды). Развитие (постоянное обучение и развитие персонала, внедрение новых технологий и методов работы, поиск и реализация инноваций).

Обеспечение эффективной работы гостиницы, удовлетворенности гостей и прибыльности. Взаимосвязь функций управления. Эффективное управление гостиницей при комплексном подходе, который учитывает все функции.

Тема 22. Анализ и планирование экономических показателей хозяйственной деятельности гостиницы

Планирование как инструмент обоснования экономической стратегии гостиницы. Принципы планирования, их взаимосвязь. Виды и этапы планирования. Методы планирования показателей хозяйственной деятельности гостиницы.

Разделы и показатели планов хозяйственной деятельности гостиниц. Дифференциация планов в зависимости от вида деятельности. Обязательные и рекомендательные разделы плана. Система показателей развития бизнеса: индикативные, статистические, экономические, мониторинга. Формирование системы экономических целей в процессе планирования деятельности гостиницы.

Сущность и значение экономического анализа хозяйственной деятельности гостиницы. Роль экономического анализа в планировании. Последовательность экономического анализа. Методы экономического анализа. Система показателей, используемая в процессе экономического анализа и планирования.

Внутрифирменное планирование как фактор повышения эффективности управления гостиницей, система его показателей. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Бюджетное планирование как фактор повышения эффективности управления гостиницей. Бизнес-планирование как составляющая часть процесса планирования. Сущность бизнес-плана. Цели его составления, функции бизнес-плана. Основные разделы и показатели бизнес-плана.

Тема 23. Экономические показатели производственной (эксплуатационной) программы гостиницы

Экономическое обоснование деятельности гостиницы. Алгоритм расчета экономической эффективности создания организаций туристической индустрии. Экономические аспекты выбора организационно-правовой формы деятельности, системы учета и налогообложения.

Экономические показатели развития гостиничного бизнеса и их характеристика на микроуровне, макроуровне, уровне мирового хозяйства. Статистика и тренды гостиничного рынка. Эффект мультипликации туризма. Отражение показателей в эксплуатационной программе гостиницы.

Понятие эксплуатационной программы гостиницы. Сущность и состав показателей эксплуатационной программы гостиницы. Основные оперативные показатели, используемые в процессе экономического анализа эксплуатационной программы гостиницы. Роль и значение оперативных показателей эксплуатационной программы гостиницы.

Методика разработки эксплуатационной программы гостиницы на плановый период. Последовательность и методика проведения экономического анализа показателей эксплуатационной программы гостиницы, и его информационное обеспечение. Методы планирования эксплуатационной программы гостиницы. Оптимизация эксплуатационной программы в соответствии со стратегией развития гостиничного комплекса.

Производственная программа и продукция предприятия питания: сущность, состав. Продукция собственного производства: обеденная продукция и прочая собственная продукция. Покупные товары. Блюдо как единица собственной продукции организаций питания. Факторы, влияющие на выпуск собственной продукции и их учет при планировании объемов деятельности.

Тема 24. Корпоративная культура и организационное поведение на предприятиях сферы гостеприимства

Современный подход к понятиям корпоративная культура и организационное поведение. Формирование корпоративной культуры предприятия гостеприимства. Организационное поведение как фактор развития организации. Влияние корпоративной культуры на организационное поведение. Индивидуальное поведение в организации, предприятия гостеприимства и общественного питания. Формирование групп (формальных и неформальных) на предприятии гостеприимства. Понятие групповой динамики. Развитие личности в организации, предприятии и научение.

Специфика управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса. Формирование эффективного индивидуального и группового поведения на предприятии гостеприимства. Управление межличностными и межгрупповыми отношениями. Управление организационными изменениями. Теория поколений.

Тема 25. Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента

Мотивация и стимулирование работников первичных трудовых коллективов: сущность понятий, общее и различие. Теории потребностей и запросы потребителя гостиничного продукта. Теория мотивации работников первичных трудовых коллективов. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий и теория справедливости. Модель Портера-Лоулера.

Особенности стимулирования труда работников первичных трудовых коллективов в гостиничном бизнесе. Примеры стимулирования работников

первичных трудовых коллективов. Заработная плата как основная форма материального стимулирования труда, принципы ее организации.

Механизм государственного регулирования оплаты труда. Отраслевые тарифные соглашения и коллективные договоры, их роль в регулировании оплаты труда. Тарифная система: понятие, сущность, значение, основные элементы. Единая тарифная сетка работников Республики Беларусь, ее содержание и применение в гостиницах.

Формы и системы оплаты труда. Повременная система оплаты труда, ее сущность и условия эффективного применения. Сдельная система оплаты труда: сущность, разновидности, условия применения. Контрактная форма найма: ее сущность и значение. Индивидуальные и коллективные системы оплаты труда. Система премирования. Гибкие системы оплаты труда, их разновидности и возможности применения в организациях туристической индустрии. Зарубежный опыт организации оплаты труда.

Фонд заработной платы, его состав, источники формирования. Виды выплат, включаемых в фонд заработной платы. Отражение фонда заработной платы в статистике по труду. Формирование и использование резервного фонда заработной платы.

Анализ и планирование фонда заработной платы персонала гостиницы. Нормативные и инструктивные материалы, используемые при планировании фонда заработной платы. Расчет трудовых нормативов (нормы времени и нормы выработки), возможности их установления и применения в гостиницах.

Понятие и виды контроля. Система контроллинга в гостиницах и других средствах размещения. Принципы построения эффективной мотивационной политики работников первичных трудовых коллективов.

Тема 26. Командное взаимодействие, методы и стили управления в гостиничном бизнесе

Классификация методов управления работниками первичных трудовых коллективов. Особенности регламентирующих и стимулирующих методов. Командный подход: управление группой людей, работающих вместе для достижения общей цели; поощрение сотрудничества, общения и совместного принятия решений; создание позитивной и поддерживающей рабочей среды. Принципы создания эффективной команды. Развитие креативности команды. Эффективное взаимодействие лидера и коллектива.

Системный подход: управление комплексом взаимосвязанных процессов, которые влияют на результативность отеля в целом; рассмотрение отеля как системы, в которой все части взаимосвязаны; оптимизация процессов для повышения эффективности и результативности.

Управление качеством: использование методологий управления качеством для повышения эффективности и улучшения процессов; установление стандартов качества и их постоянный мониторинг; получение обратной связи от гостей и использование ее для улучшения услуг.

Управление рисками: определение и управление рисками, которые могут повлиять на бизнес и гостей отеля; анализ потенциальных рисков и разработка планов по их смягчению; создание системы управления рисками для обеспечения безопасности гостей и персонала.

Выбор методов управления в зависимости от обстоятельств и целей отеля, размера и типа отеля, его конкурентной среды и потребностей гостей.

Комплексный подход в эффективном управлении гостиницей, который сочетает в себе различные методы управления. Взаимосвязь методов управления.

Классификация стилей руководства их сравнительная характеристика. Классификация Лайкерта. Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. Этапы делегирования и формы контроля. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности. Правила внутреннего распорядка гостиниц и других средств размещения.

Тема 27. Технологии управления в гостиничном бизнесе

Системы управления гостиницами (PMS). Программные системы, которые автоматизируют ряд процессов, связанных с бронированием номеров, управлением гостями, учетом финансов и другими задачами; хранят информацию о гостях, номерах и бронированиях; обеспечивают интеграцию с другими системами, такими как CRS и POS-терминалы.

Электронные системы бронирования (CRS). Системы, которые обеспечивают возможность гостям бронировать номера онлайн; предоставляют информацию об отелях и их услугах; позволяют отелям управлять своим инвентарем и ценами.

Системы управления энергопотреблением (EMS). Технологии, которые позволяют гостиницам экономить на затратах на энергию и воду; мониторят потребление энергии и воды; управляют системами отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха (HVAC).

Системы управления отзывами (ORM). Технологии, которые позволяют гостиницам отслеживать отзывы и комментарии о себе в Интернете; анализируют отзывы и выявляют области для улучшения; помогают отелям реагировать на отзывы и улучшать свою репутацию.

Преимущества использования технологий управления. Выбор технологий управления, факторы, влияющие на него. Интеграция технологий и адаптация их к уникальным потребностям отеля для достижения наилучших результатов.

Раздел 5. Управление доходностью на предприятиях гостеприимства

Тема 28. Теоретико-методологические основы управления доходностью гостиничного бизнеса

Основы управления доходами гостиничного предприятия. Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности. Цель и задачи управления доходностью в гостиничном бизнесе. Стратегия управления доходами в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на управление доходностью в гостиничном бизнесе. Внедрение системы управления доходами в гостиничном бизнесе. Yield Management (YM) – современное направление управления доходами на основе информационных систем.

Тема 29. Ценообразование на гостиничном предприятии

Ценообразование - основа гостиничного бизнеса. Эволюция ценообразования. Факторы ценообразования на гостиничном предприятии. Параметры ценообразования. Ценообразование по каналам распределения. Ценовые стратегии. Варианты ценовых стратегий (стратегия «снятия сливок» (высоких цен), стратегия «проникновения на рынок», стратегия «престижных цен» и т.д.). Методы ценообразования (калькулирование будущей цены (форвардное ценообразование), ценообразование на основе маржинальной прибыли, ценообразование на основе точки безубыточности и т.д.). Проблемы ценовой дискриминации в гостиничном бизнесе (виды ценовой дискриминации).

Методика расчета гостиничного тарифа. Нормативно-правовые документы как основа формирования цен и тарифов в гостиницах. Структура гостиничного тарифа и характеристика его элементов. Тарифная политика отеля. Особенности формирования цен в организациях питания. Дифференциация торговых надбавок и наценок по отдельным товарным группам и организациям питания. Особенности установления торговых надбавок на социально-значимые товары. Действующий порядок и размеры наценок на продукцию собственного производства и покупные товары в общественном питании.

Тема 30. Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях

Разработка прогнозов. Оценка качества прогнозов и планов. Прогнозирование. Прогнозирование как стратегический инструмент. Точность прогнозов. Разработка статистических показателей для повышения эффективности прогнозирования. Программное обеспечение разработки прогнозов гостиничного предприятия. Бенчмаркинг. Понятие бюджета предприятия гостиничного бизнеса. Цели и задачи бюджета. Структура системы бюджетов предприятия гостиничного бизнеса. Нормирование, планирование и контроль затрат и расходов. Достоинства и недостатки бюджетирования.

Тема 31. Управление доходами гостиничного предприятия

Доходы предприятия (доходы от реализации товаров (работ, услуг) и имущественных прав; внереализационные доходы). Источники образования доходов от текущей деятельности. Источники образования доходов ресторана. Факторы, влияющие на доходы. Показатели измерения доходов.

Подходы к управлению доходам гостиничного предприятия. Управление запасами гостиничного предприятия (Inventory Control) и управление доходами. Уровни управления доходами. Формирование системы управления доходами гостиничного предприятия. Условия внедрения метода управления доходностью (Yield Management, YM). Измерение эффективности системы управления доходами.

Управление доходами мероприятий на гостиничных предприятиях. Ограничения и характеристики площадей. Способы измерения эффективности управления доходами. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса. Разработка программ стимуляции спроса. Разработка календаря спроса на банкетные услуги. Составление отчетов по использованию конференц-площадок. Сопоставление и слияние прогноза загрузки и прогноза использования конференц-площадок. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров.

ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

1. Курсовая работа, как форма текущей аттестации обучающихся при освоении учебной дисциплины «Управление гостиничным бизнесом» первой степени получения высшего образования, является одним из видов самостоятельной работы. Она должна быть выполнена и представлена к защите в срок, установленный учебным графиком. На выполнение курсовой работы отводится 40 учебных часов.

2. Курсовая работа нацелена на формирование у студентов навыков теоретических и экспериментальных исследований; умения: самостоятельной критической обработки научных источников, анализировать современное состояние исследуемого вопроса, обрабатывать экспериментальные результаты и проводить расчеты, формулировать цели и задачи исследования, формулировать выводы, предложения, рекомендации, давать оценку результатам исследования. Курсовая работа нацелена на углубление знаний студентов по разрабатываемой теме, стимулирование к самостоятельному научному поиску.

3. Основная часть курсовой работы должна включать раздел, содержащий теоретические основы темы, в котором приводится уровень разработанности проблемы в теории и на практике. В основной части излагается материал, включающий подробное описание и характеристику существующих методов экономических исследований по теме работы, результаты самостоятельно проведенного анализа, видение состояния проблемы и пути ее решения.

4. Темы курсовых работ разрабатываются на кафедре и утверждаются заведующим кафедрой в установленном порядке. Количество утвержденных тем курсовых работ должно быть достаточным для обеспечения, каждого обучающегося в учебной группе индивидуальным заданием. Обучающийся вправе выбрать тему курсовой работы из числа утвержденных на кафедре тем, а также предложить тему самостоятельно с обоснованием ее целесообразности.

5. Задание по курсовой работе должно быть выдано обучающемуся, осваивающему учебную дисциплину учебного плана первой степени получения высшего образования в течение первых двух недель после начала семестра, в котором предусмотрено написание курсовой работы в соответствии с учебным планом по учебной дисциплине. Задание по курсовой работе выдается индивидуально и должно содержать название темы, необходимые исходные данные, перечень нужных составных частей. В задании приводятся даты выдачи и представления курсовой работы к защите, задание подписывается руководителем и студентом.

6. Обучающийся обязан представить руководителю курсовую работу в срок, установленный заданием на курсовую работу, для проведения первичного рецензирования работы и принятия решения о допуске ее к защите. В случае признания работы неудовлетворительной, студент обязан переработать (исправить) работу в установленный срок и представить ее на

повторное рецензирование с обязательным предъявлением предыдущего варианта работы.

7. Курсовая работа должна содержать: титульный лист, реферат, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения. Требования к оформлению курсовой работы изложены в СТП 20-04-2008 «Общие требования к содержанию и порядок выполнения студенческих работ» и СТП 20-05-2008 «Правила оформления студенческих работ».

8. Защита курсовой работы проводится в сроки, установленные учебным планом на текущий год комиссией, назначаемой заведующим кафедрой. В составе комиссии должно быть не менее двух сотрудников кафедры из числа профессорско-преподавательского состава с обязательным участием руководителя курсовой работы. Председателя комиссии назначает заведующий кафедрой.

9. Комиссия принимает решение о результате защиты курсовой работы большинством голосов. В случае равенства голосов, решающим является голос председателя комиссии. Результат защиты курсовой работы оформляется руководителем работы в экзаменационной ведомости и зачетной книжке студента.

10. Передача неудовлетворительной оценки, полученной при защите курсовой работы, допускается один раз. Для повторной защиты курсовой работы деканом факультета назначается новая комиссия в составе не менее трех человек и устанавливается срок повторной защиты, с которым должен быть ознакомлен обучающийся. В случае получения неудовлетворительной оценки при повторной защите или неявке студента на повторную защиту без уважительной причины, студент признается не ликвидировавшим академическую задолженность в установленные сроки и подлежит отчислению.

11. Итоги выполнения студентами курсовых работ должны быть обсуждены на заседании кафедры.

12. Студенты имеют право воспользоваться материалами своих курсовых работ при написании ими дипломных работ.

Примерный перечень тем курсовых работ

1. Влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность организации индустрии гостеприимства.
2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в городе Минске.
3. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Республике Беларусь.
4. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг в Республике Беларусь.
5. Тенденции в гостиничном управлении Республики Беларусь: состояние и перспективы.
6. Гостиничная концепция как форма организации гостиничного бизнеса (на примере концептуальной гостиницы).
7. Франчайзинг в гостиничном бизнесе Республики Беларусь: состояние и перспективы развития.
8. Управление экономическим потенциалом гостиницы.
9. Менеджер в системе управления гостиницей, повышение его эффективности.
10. Совершенствование организационной структуры управления организации индустрии гостеприимства.
11. Функции менеджмента и их реализация в практике управления организацией индустрии гостеприимства.
12. Совершенствование процесса управления в организации индустрии гостеприимства.
13. Совершенствование планирования деятельности организации индустрии гостеприимства.
14. Эксплуатационная программа в рамках стратегии развития гостиничного комплекса.
15. Совершенствование мотивации труда работников организаций индустрии гостеприимства.
16. Управление трудовыми ресурсами (персоналом) гостиницы.
17. Реализация функции контроля в практике управления организацией индустрии гостеприимства.
18. Методы менеджмента и их применение в практике управления организацией индустрии гостеприимства.
19. Управление доходностью на предприятиях гостеприимства.
20. Управление доходами гостиничного предприятия.
21. Основные направления рациональной организации труда менеджера организации индустрии гостеприимства.
22. Внедрение компьютерных технологий в процесс управленческого труда менеджера организации индустрии гостеприимства.
23. Управление формированием и развитием корпоративной культуры организации индустрии гостеприимства.

24. Совершенствование процесса принятия и реализации управленческих решений в организации индустрии гостеприимства.
25. Анализ основных методов и индивидуальных стилей принятия управленческих решений.
26. Анализ лидерского поведения и стиля руководства менеджера организации индустрии гостеприимства.
27. Анализ стиля руководства и имиджа менеджера организации индустрии гостеприимства.
28. Совершенствование методов управления конфликтами в гостинице (ресторане).
29. Анализ конфликтных ситуаций в гостиничных организациях и разработка предложений по их предупреждению.
30. Управление инновационной деятельностью в организации индустрии гостеприимства.
31. Стратегическое управление гостиницей и пути его совершенствования
32. Управление рисками в организации индустрии гостеприимства.
33. Деловые переговоры в организации индустрии гостеприимства и пути повышения их эффективности.
34. Совершенствование процесса стратегического управления организацией индустрии гостеприимства.
35. Пути совершенствования управления сервисной деятельностью гостиницы (ресторана).
36. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями на предприятиях индустрии гостеприимства
37. Управление качеством и безопасностью гостиничного продукта
38. Управление «доступной средой» гостиничных предприятий и предприятий питания.
39. Системы безопасности на предприятиях гостеприимства.
40. Лидерство и инновационные технологии в гостиничном бизнесе.
41. Анализ состояния и пути совершенствования управления гастрономическим туризмом в Республике Беларусь
42. Менеджмент событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства.
43. Технология организации и проведения деловых мероприятий на предприятиях гостеприимства.
44. Концептуальные гостиничные предприятия: опыт создания в Республике Беларусь и за рубежом.
45. Гостиничный продукт концептуального отеля: особенности разработки и продвижения.
46. Особенности развития сетевого гостиничного бизнеса в Республике Беларусь: экономические предпосылки, преимущества и недостатки

Примерная структура плана курсовой работы

Тема: Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в городе Минске

Введение

1. Теоретические основы развития гостиничного бизнеса в городе Минск
 - 1.1 Сущность и значение гостиничного бизнеса в развитии туризма
 - 1.2 Методические подходы к оценке рынка гостиничных услуг
2. Анализ рынка гостиничных услуг в городе Минске
 - 2.1 Анализ спроса на гостиничные услуги в г. Минске
 - 2.2 Анализ предложения гостиничных услуг в г. Минске
 - 2.3 Оценка конкурентной среды на рынке гостиничных услуг городе Минске
3. Пути совершенствования управления гостиничным бизнесом в городе Минск
 - 3.1 Основные направления и перспективы развития гостиничного бизнеса в г. Минске
 - 3.2 Мероприятия по повышению эффективности гостиничного бизнеса в городе Минске

Заключение

Список использованных источников

Приложения.

Каждая глава должна содержать не менее 2-х пунктов.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ»
Дневная формы получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов							Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия	Количество часов управляемой самостоятельной работы				
						лекции	практические занятия	семинарские занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6 семестр										
Раздел 1	Организационно-экономические основы гостиничного бизнеса									
Тема 1.	Гостиничный бизнес как часть туристической индустрии и национальной экономики, экономический механизм его функционирования	4							[2,3,4,5,21,25]	Дискуссия
	Гостиничный бизнес как часть туристической индустрии и национальной экономики, экономический механизм его функционирования		2						[2,3,4,5,21,25]	Индивидуальное задание, реферат
	Гостиничный бизнес как часть туристической индустрии и национальной экономики, экономический механизм его функционирования			2					[2,3,4,5,21,25]	Дискуссия Семинар- коллоквиум
Тема 2.	Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе	4							[2,3,4,5,21,25, 28]	Экспрес-опрос

	Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе		2						[2,3,4,5,21,25, 28]	Индивидуальное задание, реферат
	Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе			2					[2,3,4,5,21,25, 28]	Опрос, коллоквиум, реферат
Тема 3.	Развитие сетевого гостиничного бизнеса: формирование и управление	4							[2,3,4,5,21,25]	обсуждение
	Развитие сетевого гостиничного бизнеса: формирование и управление			2					[2,3,4,5,21,25]	обсуждение практических ситуаций
	Развитие сетевого гостиничного бизнеса: формирование и управление		2						[2,3,4,5,21,25]	Решение кейсов, контрольная работа 1
Тема 4.	Ключевые тенденции в гостиничном управлении	2							[2,3,4,5,21,25, 28]	Дискуссия, экспресс-опрос
	Ключевые тенденции в гостиничном управлении			2					[2,3,4,5,21,25, 28]	обсуждение практических ситуаций, экспресс-опрос
Тема 5.	Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте	4							[2,3,4,5,21,25]	Экспресс-опрос
	Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте		2						[2,3,4,5,21,25]	Экспресс-опрос, решение конкретных кейсов
	Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте			2					[2,3,4,5,21,25]	Дискуссия, решение конкретных кейсов
Тема 6.	Операционный менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства	2							[2,3,4,5,21,25]	Экспресс-опрос
	Операционный менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства			2					[2,3,4,5,21,25]	Экспресс-опрос Дискуссия, эссе
Тема 7.	Управление инновационной деятельностью в гостиницах	2							[2,3,4,5,21,25, 28]	Экспресс-опрос

	Управление инновационной деятельностью в гостиницах		2						[2,3,4,5,21,25,28]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций, контрольная работа 2
Раздел 2	Управление экономическим потенциалом гостиницы									
Тема 8.	Управление основными фондами гостиницы и их воспроизводством	2							[13,14,20,21,24]	Экспресс-опрос
	Управление основными фондами гостиницы и их воспроизводством		2						[13,14,20,21,24]	Экспресс-опрос Работа в малых группах
Тема 9.	Управление оборотными средствами гостиницы	4							[13,14,20,21,24]	Опрос
	Управление оборотными средствами гостиницы		2						[13,14,20,21,24]	Индивидуальное задание
	Управление оборотными средствами гостиницы			2					[13,14,20,21,24]	Опрос, Индивидуальное задание
Тема 10.	Управление трудовыми ресурсами (персоналом) гостиницы	4							[13,14,20,21,24,32]	Обсуждение
	Управление трудовыми ресурсами (персоналом) гостиницы		2						[13,14,20,21,24,32]	Решение задач, Индивидуальное задание
	Управление трудовыми ресурсами (персоналом) гостиницы			2					[13,14,20,21,24,32]	Обсуждение практических ситуаций Индивидуальное задание
Тема 11.	Гостиница как объект коммерческой недвижимости	2							[13,14,20,21,24]	Дискуссия
	Гостиница как объект коммерческой недвижимости		2						[13,14,20,21,24]	Опрос, решение практической ситуации

Тема 12.	Техническое и технологическое оснащение предприятий сферы гостеприимства	2							[13,14,20,21,24]	Экспресс-опрос
	Техническое и технологическое оснащение предприятий сферы гостеприимства		2						[13,14,20,21,24]	Индивидуальное задание, контрольная работа 3
Итого 6 семестр		36	20	16						зачет
7 семестр										
Раздел 3.	Гостиничные услуги и управление гостиничным сервисом									
Тема 13.	Построение сервисной деятельности в контактной зоне гостиничного предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.	2							[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос
	Построение сервисной деятельности в контактной зоне гостиничного предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.		2						[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
	Построение сервисной деятельности в контактной зоне гостиничного предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.			2					[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос, реферат, тест
Тема 14.	Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне	2							[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос,
	Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне		2						[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
Тема 15.	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии и организации общественного питания	2							[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос
	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье		2						[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос, решение конкретных

Тема 21	Функции управления в гостиничном менеджменте	2							[2,3,4,5,21,25]	Опрос
	Функции управления в гостиничном менеджменте			2					[2,3,4,5,21,25]	Опрос, обсуждение кейсов
Тема 22	Анализ и планирование экономических показателей хозяйственной деятельности гостиницы	2							[13,14,]	Экспресс-опрос
	Анализ и планирование экономических показателей хозяйственной деятельности гостиницы		2						[13,14,]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
Тема 23	Экономические показатели производственной (эксплуатационной) программы гостиницы	2							[13,14]	Экспресс-опрос
	Экономические показатели производственной (эксплуатационной) программы гостиницы		2						[13,14]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 24	Корпоративная культура и организационное поведение на предприятиях сферы гостеприимства	2							[3,5,21,25]	Экспресс-опрос
	Корпоративная культура и организационное поведение на предприятиях сферы гостеприимства			2					[3,5,21,25]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
Тема 25	Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента	4							[3,5,21,25,32,36,37]	Экспресс-опрос
	Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента		2						[3,5,21,25,32,36,37]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 26	Командное взаимодействие, методы и стили управления в гостиничном бизнесе	2							[3,5,21,25,32]	Опрос
	Командное взаимодействие, методы и стили управления в гостиничном бизнесе		2						[3,5,21,25,32]	Опрос, решение кейсов
Тема 27	Технологии управления в гостиничном бизнесе	2							[3,5,25]	Опрос
	Технологии управления в гостиничном бизнесе			2					[3,5,25]	контрольная работа 2

Раздел 5	Управление доходностью на предприятиях гостеприимства									
Тема 28	Теоретико-методологические основы управления доходностью гостиничного бизнеса	2							[11,13,14,17,20,21,24,30]	Опрос
	Теоретико-методологические основы управления доходностью гостиничного бизнеса			2					[11,13,14,17,20,21,24,30]	Опрос, бсуждение кейсов
Тема 29	Ценообразование на гостиничном предприятии	2							[1,23,25]	Экспресс-опрос
	Ценообразование на гостиничном предприятии		2						[1,23,25]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 30	Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях	2							[9,10,12,21,25]	Экспресс-опрос
	Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях		2						[9,10,12,21,25]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 31	Управление доходами гостиничного предприятия	2							[13,14,17,25]	Экспресс-опрос,
	Управление доходами гостиничного предприятия		2						[13,14,17,25]	Решение задач контрольная работа 3
Итого 7 семестр		40	24	16						
Всего часов		74	44	34						Экзамен

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ»
Заочная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
6 сессия							
Раздел 1	Организационно-экономические основы гостиничного бизнеса						
Тема 1.	Гостиничный бизнес как часть туристической индустрии и национальной экономики, экономический механизм его функционирования	1				[2,3,4,5,21,25]	Дискуссия
Тема 2.	Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе	1				[2,3,4,5,21,25, 28]	Дискуссия
	Итого 6 сессия	2					
7 сессия							
Тема 3.	Развитие сетевого гостиничного бизнеса: формирование и управление	1				[2,3,4,5,21,25]	обсуждение практических ситуаций
Тема 4.	Ключевые тенденции в гостиничном управлении	0.5				[2,3,4,5,21,25, 28]	Дискуссия
Тема 5.	Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте	1				[2,3,4,5,21,25]	Экспресс-опрос
Тема 6.	Операционный менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства	0.5				[2,3,4,5,21,25]	Дискуссия
Тема 7.	Управление инновационной деятельностью в гостиницах	1				[2,3,4,5,21,25, 28]	Экспресс-опрос
Раздел 2	Управление экономическим потенциалом гостиницы						

Тема 8.	Управление основными фондами гостиницы и их воспроизводством		2			[13,14,20,21,24]	Работа в малых группах
Тема 9.	Управление оборотными средствами гостиницы		2			[13,14,20,21,24]	Опрос, Индивидуальное задание
Тема 10.	Управление трудовыми ресурсами (персоналом) гостиницы		2			[13,14,20,21,24,32]	Индивидуальное задание
Тема 11.	Гостиница как объект коммерческой недвижимости			1		[13,14,20,21,24]	Дискуссия, решение практической ситуации
Тема 12.	Техническое и технологическое оснащение предприятий сферы гостеприимства			1		[13,14,20,21,24]	Экспресс-опрос индивидуальное задание
7 сессия		6	6	2			зачет
8 сессия							
Раздел 3.	Гостиничные услуги и управление гостиничным сервисом						
Тема 13.	Построение сервисной деятельности в контактной зоне гостиничного предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос,
Тема 14.	Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос, Семинар- коллоквиум
Тема 15.	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии и организации общественного питания	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос
	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии и организации общественного питания			0,5		[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Решение конкретных ситуаций
Тема 16	Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы гостеприимства	0,5				[10,25,26]	Опрос
	Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы гостеприимства			0,5		[10,25,26]	Опрос, обсуждение кейсов
Тема 17	Организация питания с учетом национальных традиций	0,5				[16,18,19,21,25]	Экспресс-опрос
Тема 18	Менеджмент организации событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства	0,5				[6,7,8]	Опрос

	Менеджмент организации событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства			0,5		[6,7,8]	Обсуждение кейсов
Тема 19	Качество гостиничных услуг и обеспечение качества и безопасности гостиничного продукта	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Опрос
	Качество гостиничных услуг и обеспечение качества и безопасности гостиничного продукта			0,5		[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Опрос, обсуждение кейсов
Тема 20	Охрана труда и безопасность обслуживания потребителей на предприятиях гостеприимства	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Опрос, обсуждение кейсов
Раздел 4	Функции, методы и технологии гостиничного управления						
Тема 21	Функции управления в гостиничном менеджменте	0,5				[2,3,4,5,21,25]	Опрос, обсуждение кейсов
Тема 22	Анализ и планирование экономических показателей хозяйственной деятельности гостиницы			1		[13,14,]	Решение конкретных ситуаций
Тема 23	Экономические показатели производственной (эксплуатационной) программы гостиницы		1			[13,14]	Решение задач
Тема 24	Корпоративная культура и организационное поведение на предприятиях сферы гостеприимства	0,5				[3,5,21,25]	Экспресс-опрос
Тема 25	Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента		1			[3,5,21,25,32,36,37]	Решение конкретных ситуаций
Тема 26	Командное взаимодействие, методы и стили управления в гостиничном бизнесе	0,5				[3,5,21,25,32]	Опрос
Тема 27	Технологии управления в гостиничном бизнесе			1		[3,5,25]	Обсуждение кейсов
Раздел 5	Управление доходностью на предприятиях гостеприимства						
Тема 28	Теоретико-методологические основы управления доходностью гостиничного бизнеса	0,5				[11,13,14,17,20,21,24,30]	Обсуждение кейсов
Тема 29	Ценообразование на гостиничном предприятии		1			[1,23,25]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 30	Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях		0,5			[9,10,12,21,25]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 31	Управление доходами гостиничного предприятия		0,5			[13,14,17,25]	Решение задач
8 сессия		6	4	4			
Всего часов		14	10	6			Экзамен

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ»
Заочная форма получения высшего образования (на базе ССО)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов				Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
4 сессия							
Раздел 1	Организационно-экономические основы гостиничного бизнеса						
Тема 1.	Гостиничный бизнес как часть туристической индустрии и национальной экономики, экономический механизм его функционирования	1				[2,3,4,5,21,25]	Дискуссия
Тема 2.	Организационные формы предпринимательства и профессионального взаимодействия в гостиничном бизнесе	1				[2,3,4,5,21,25, 28]	Дискуссия
Тема 3.	Развитие сетевого гостиничного бизнеса: формирование и управление	1				[2,3,4,5,21,25]	обсуждение кейсов
Тема 4.	Ключевые тенденции в гостиничном управлении	0.5				[2,3,4,5,21,25, 28]	Дискуссия
Тема 5.	Стратегия и тактика в гостиничном менеджменте	0,5				[2,3,4,5,21,25]	Экспресс-опрос
	Итого 4 сессия	4					
5 сессия							
Тема 6.	Операционный менеджмент на предприятиях сферы гостеприимства	2				[2,3,4,5,21,25]	Экспресс-опрос
Тема 7.	Управление инновационной деятельностью в гостиницах	2				[2,3,4,5,21,25, 28]	Экспресс-опрос
Раздел 2	Управление экономическим потенциалом гостиницы						

Тема 8.	Управление основными фондами гостиницы и их воспроизводством		1			[13,14,20,21,24]	Работа в малых группах
Тема 9.	Управление оборотными средствами гостиницы		1			[13,14,20,21,24]	Индивидуальное задание
Тема 10.	Управление трудовыми ресурсами (персоналом) гостиницы		2			[13,14,20,21,24,32]	Индивидуальное задание
Тема 11.	Гостиница как объект коммерческой недвижимости			1		[13,14,20,21,24]	Дискуссия
Тема 12.	Техническое и технологическое оснащение предприятий сферы гостеприимства			1		[13,14,20,21,24]	Индивидуальное задание
Итого 5 сессия		4	4	2			зачет
6 сессия							
Раздел 3.	Гостиничные услуги и управление гостиничным сервисом						
Тема 13.	Построение сервисной деятельности в контактной зоне гостиничного предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем.	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос
Тема 14.	Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос
Тема 15.	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии и организации общественного питания	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос
	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии и организации общественного питания			0,5		[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
Тема 16	Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы гостеприимства	0,5				[10,25,26]	Опрос
	Межкультурные коммуникации на предприятиях сферы гостеприимства			0,5		[10,25,26]	Опрос, обсуждение кейсов
Тема 17	Организация питания с учетом национальных традиций	0,5				[16,18,19,21,25]	Экспресс-опрос
Тема 18	Менеджмент организации событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства	0,5				[6,7,8]	Опрос

	Менеджмент организации событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства			0,5		[6,7,8]	Опрос, обсуждение кейсов
Тема 19	Качество гостиничных услуг и обеспечение качества и безопасности гостиничного продукта	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Опрос
	Качество гостиничных услуг и обеспечение качества и безопасности гостиничного продукта			0,5		[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Обсуждение кейсов
Тема 20	Охрана труда и безопасность обслуживания потребителей на предприятиях гостеприимства	0,5				[4,5,15,16,18,19,21,22,24]	Опрос, обсуждение кейсов
Раздел 4	Функции, методы и технологии гостиничного управления						
Тема 21	Функции управления в гостиничном менеджменте	0,5				[2,3,4,5,21,25]	Опрос
	Функции управления в гостиничном менеджменте			1		[2,3,4,5,21,25]	Обсуждение кейсов
Тема 22	Анализ и планирование экономических показателей хозяйственной деятельности гостиницы		1			[13,14,]	Экспресс-опрос, решение конкретных ситуаций
Тема 23	Экономические показатели производственной (эксплуатационной) программы гостиницы		1			[13,14]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 24	Корпоративная культура и организационное поведение на предприятиях сферы гостеприимства	0,5				[3,5,21,25]	Экспресс-опрос
Тема 25	Мотивация и контроль как функции гостиничного менеджмента		1			[3,5,21,25,32,36,37]	Решение конкретных ситуаций
Тема 26	Командное взаимодействие, методы и стили управления в гостиничном бизнесе	0,5				[3,5,21,25,32]	Опрос
Тема 27	Технологии управления в гостиничном бизнесе			1		[3,5,25]	Опрос, обсуждение кейсов
Раздел 5	Управление доходностью на предприятиях гостеприимства						
Тема 28	Теоретико-методологические основы управления доходностью гостиничного бизнеса	0,5				[11,13,14,17,20,21,24,30]	Обсуждение
Тема 29	Ценообразование на гостиничном предприятии		1			[1,23,25]	Решение задач
Тема 30	Прогнозирование, бенчмаркинг и бюджетирование на гостиничных предприятиях		1			[9,10,12,21,25]	Экспресс-опрос, решение задач
Тема 31	Управление доходами гостиничного предприятия		1			[13,14,17,25]	Решение задач
Итого 6 сессия		6	6	4			
Всего часов		14	10	6			Экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Владыко, А. В. Бизнес-планирование : практикум : учебное пособие для студентов учреждений высшего образования по экономическим специальностям / А. В. Владыко, Р. П. Валевиц, Е. А. Соколовская ; под ред. Р.П. Валевиц, А.В. Владыко. – Минск : БГЭУ, 2020. – 235, [1] с.

2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 400 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-8199-0945-4. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019771> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туристической индустрии : [учебное пособие для студентов учреждений высшего образования] / Н. И. Кабушкин, О. В. Ежель. – Минск : РИВШ, 2022. – 418 с.

4. Романова, М. М. Организации гостиничного бизнеса : учебник и практикум / М. М. Романова. – М. : Русайнс, 2024. – 251 с. – ISBN 978-5-466-07090-3. – URL: <https://book.ru/book/954864> (дата обращения: 10.12.2024). – Текст : электронный.

5. Сандрина В.Е. Гостиничный менеджмент : учебное пособие. Ч. 2 / В.Е.Сандрина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. рестор и гостинич. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2021. *(документ в фонде отсутствует. Желательно перенести в Дополнительную)*

Дополнительная:

6. Event-менеджмент на предприятиях гостеприимства и организация кейтеринга : практикум. Направлений подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / / С.-Петерб. гос. экон. ун-т ; сост.: О.В. Архипова, С.Л. Зюкина, О.С. Губченко. – СПб., 2021. – 64 с.

7. Архипова О.В. Event-менеджмент на предприятиях гостеприимства и организация кейтеринга: учебник / О.В. Архипова, С.Л. Зюкина. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020. – 359 с.

8. Архипова, О. В. Основы обслуживания деловых и корпоративных клиентов в гостиничном и ресторанном бизнесе : учебное пособие / О. В. Архипова. – СПб. : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 142 с.

9. Баршевский, И. Г. Шпионаж в ресторанном бизнесе / И. Г. Баршевский. – М. : ООО "Издательство "Спутник+", 2019. – 80 с.

10. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 432 с.

11. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2023. — 536 с.

12. Внутрифирменное бюджетирование: семь практических шагов: практическое пособие / В. Е. Хруцкий, Р. В. Хруцкий. - 2-е изд., исправленное и дополненное. - М.: Юрайт, 2018. - 171 с.

13. Горбылева З.М. Экономика туристических организаций: учеб. пособие / З. М. Горбылева. – Минск: РИПО, 2021. – 170 с.

14. Горбылева, З.М. Экономика туристической индустрии: учебник / З.М. Горбылева. - Минск: БГЭУ, 2018. - 527 с.

15. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2024. – 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2099068> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: по подписке.

16. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2021.

17. Митрофанов С.В., Экономика гостиничного предприятия: уч. пос. для бакалавров/ С. В. Митрофанов, - СПб. Изд-во СПб. Университета технологий управления и экономики. 2017. – 230 с.

18. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — М. : ИНФРА-М, 2024. - 560 с.

19. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - М. : Юрайт, 2023. - 448, [1] с.

20. Скобкин, С.С. Экономика предприятий в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. - 480 с.

21. Управление гостиничным бизнесом : учебное пособие / А. Д. Чудновский, В. С. Ивановский, М. В. Мальцева [и др.] ; под общ. ред. А. Д. Чудновского. – М. : Русайнс, 2024. – 64 с. – ISBN 978-5-466-07437-6. – URL: <https://book.ru/book/955194> (дата обращения: 10.12.2024). – Текст : электронный.

22. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9-е изд., стер. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 248 с.

23. Ценообразование: учеб. Пособие / И.И. Полещук, Н.А. Полещук. - Минск: БГЭУ, 2019. - 282 с.

24. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для студентов высшего образования, обучающихся по специальности "Гостиничное дело" / А.Н. Лазарев [и др.] ; под ред. А.Н. Лазарева ; [ФГБОУВО "Российский гос. ун-т туризма и сервиса"]. – М. : КНОРУС, 2021. – 304 с.

25. Эффективное управление в гостиничном и ресторанном бизнесе: теория, практика, подготовка кадров : Коллективная монография / Т. В. Бедяева, Г. Г. Воронцова, С. С. Жукова [и др.]. – СПб. : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2017. – 175 с. – ISBN 978-5-

Электронные ресурсы:

26. Бай, Т. В. Гостиничный менеджмент. Управление гостиничным предприятием : монография / Т. В. Бай. – М. : Русайнс, 2023. – 165 с. – ISBN 978-5-466-05577-1. – URL: <https://book.ru/book/953105> (дата обращения: 10.12.2024). – Текст : электронный.

27. Власова, И. А. Организация деятельности гостиниц и ресторанов : электронный учебно-методический комплекс для студентов специализации 1-25 01 13 02 "Экономика и управление гостиницами и ресторанами" / И. А. Власова, И. В. Уриш, С. В. Стасюкевич. – Минск : БГЭУ, 2019. – URL: <http://edoc.bseu.by:8080/handle/edoc/16239> (дата обращения: 10.12.2024).

28. Гареев, Р. Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе. : учебное пособие / Р. Р. Гареев. – М. : КноРус, 2024. – 228 с. – ISBN 978-5-406-12160-3. – URL: <https://book.ru/book/950548> (дата обращения: 10.12.2024). – Текст : электронный.

29. Гостиничное дело : учебное пособие / Т. Ю. Анисимов, М. А. Черненко, И. Ф. Игнатьева [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – СПб. : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 10.12.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

30. Гостиничный бизнес в современной экономике : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. А. Романов [и др.]. – М. : Русайнс, 2024. – 237 с. – ISBN 978-5-466-04245-0. – URL: <https://book.ru/book/951766> (дата обращения: 10.12.2024). – Текст : электронный.

31. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / А. А. Федулин, Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная [и др.] ; под ред. А. А. Федулина. – М. : КноРус, 2022. – 405 с. – ISBN 978-5-406-06950-9. – URL: <https://book.ru/book/939986> (дата обращения: 10.12.2024). – Текст : электронный.

32. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2023. – 416 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1082301> (дата обращения: 10.12.2024). – Режим доступа: по подписке.

33. Научная электронная библиотека eLIBRARY. – URL: www.elibrary.ru

34. Научная электронная библиотека КиберЛеника. – URL: www.cyberleninka.ru

35. Никольская, Е. Ю. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Д. В. Галкин. – М. : Русайнс, 2024. – 265 с. – ISBN 978-5-466-06617-3. – URL: <https://book.ru/book/953724> (дата обращения: 10.12.2024). – Текст : электронный.

36. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж : учебное пособие / сост. А. И. Коломиец. – М. : Директ-Медиа, 2023. – 80 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701132> (дата обращения: 10.12.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3818-3. – DOI 10.23681/701132. – Текст : электронный.

37. Чистилина А.П., Мастерова В.А. Особенности стимулирования персонала в гостиницах // Мировая наука. 2021. №1 (46). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-stimulirovaniya-personala-v-gostinitsah>.

38. Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com

Нормативные правовые акты

39. Гостиничное обслуживание. Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация: СТБ 2577-2020. - Утвержден и введен в действие постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 30 июня 2020 г. № 34 (п. 2 в ред. постановления Госстандарта от 26.07.2023 N 52) // ilex.by: информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

40. Закон Республики Беларусь от 07 марта 2024 г. №358-3 «Об изменении закона Республики Беларусь о государственном регулировании торговли и общественного питания» // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

41. Концепция Национальной стратегии устойчивого развития Республики Беларусь на период до 2040 года // Экономический бюллетень НИЭИ Министерства экономики Республики Беларусь. - 2024. - № 3. – С. 4-66.

42. Национальная стратегия развития туризма в Республике Беларусь до 2035 года [Электронный ресурс] / утверждено протоколом заседания Межведомственного экспертно-координационного совета по туризму при Совете Министров Республики Беларусь от 7 октября 2020 г. № 05/34пр. Режим доступа: <https://www.belarustourism.by/news/%D0%9D%D0%90%D0%A6%D0%98%D0%9E%D0%9D%D0%90%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%90%D0%AF%20%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%95%D0%93%D0%98%D0%AF.pdf>. Дата доступа: 01.03.2023.

43. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 года [Электронный ресурс] / Одобрено протоколом заседания Президиума Совета Министров Республики Беларусь от 2 мая 2017 г. № 10. Режим доступа: <https://economy.gov.by/uploads/files/NSUR2030/Natsionalnaja-strategija->

ustojchivogo-sotsialno-ekonomicheskogo-razvitija-Respubliki-Belarus-na-period-do-2030-goda.pdf. Дата доступа: 01.03.2023.

44. О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь: Закон Республики Беларусь от 08 января.2014 г. № 128 З (в ред. Закона Республики Беларусь от 13.07.2016 № 397-З) // Нац. правовой Интернет-портал Респ. Беларусь. - 16.07.2016 - 2/2395.

45. О защите прав потребителей: Закон Респ. Беларусь, 9 янв. 2002 г., № 90-З: с изм. и доп., в ред. Законов Респ. Беларусь, 08.07.2008, № 366-З; 02.05.2012, № 353-З; 04.01.2014, № 106-З; 29.10.2015, № 313-З; 13.06.2018, № 111-З; 05.01.2022 № 148-З; 06.01.2024 № 353-З // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

46. О развитии предпринимательства: Декрет Президента Респ. Беларусь, 23 ноября 2017 г., № 7 (в ред. Декретов Президента Республики Беларусь от 23.11.2017 N 7, от 16.07.2019 N4, Указа Президента Республики Беларусь от 26.02.2021 N58, Декрета Президента Республики Беларусь от 06.07.2021 N 3, Указа Президента Республики Беларусь от 28.02.2022 N 73, Кодекса Республики Беларусь от 17.07.2023 N 289-З, Законов Республики Беларусь от 17.07.2023 N 295-З, от 17.07.2023 N 296-З, от 29.12.2023 N 332-З, от 05.01.2024 N 345-З, от 06.01.2024 N 353-З, от 07.03.2024 N 358-З) // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

47. О средствах размещения // Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 июля 2024 г. N 476 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

48. О туризме: Закон Респ. Беларусь, 11 ноября 2021 г., № 129-З // ilex.by : информ.-правовая система / ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

49. О ценообразовании: Закон Респ. Беларусь от 10 мая 1999 г. N 255-З: с изм. и доп.: текст по состоянию на 22 июля 2014 г. // Нац. правовой Интернет-портал Респ. Беларусь. - 22.07.2014. - 2/2190.

50. Об оказании туристических услуг // Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 11.08.2022 N 523 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

51. Об утверждении Государственной программы «Беларусь гостеприимная» на 2021-2025 годы: постановление Совета Министров Республики Беларусь, 29 января 2021 г., № 58 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. - 04.02.2021, 5/48743.

52. Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 07 апреля 2006 г., № 471; в ред. постановлений Совета Министров Респ. Беларусь от 25.06.2008 № 928; 23.12.2008 № 2010; 19.05.2009 № 646; 03.04.2017 № 246; 22.12.2018 № 935 //

ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

53. Правила по обеспечению безопасности и антитеррористической защите гостиниц и аналогичных средств размещения: постановление Совета министров Респ. Беларусь, 1 марта 2018г., № 168; от 13.07.2023г. №457 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

54. Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь: утвержденные постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Респ. Беларусь, 17 мая 2006 № 23; в ред. постановления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Респ. Беларусь от 10.12.2008 № 25. // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

55. Санитарные нормы и правила. Требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и других средств размещения: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 24 дек. 2014 г., № 110.; в ред. постановления Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 28.12.2016, № 139 // ilex.by : информ.-правовая система / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2024.

Перечень вопросов для проведения экзамена

1. Туристическая индустрия - крупнейший сектор экономики мирового хозяйства. Вклад туриндустрии в мировую экономику
2. Экономика туристической индустрии Республики Беларусь. Характеристика туриндустрии как совокупности видов экономической деятельности.
3. Современное состояние гостиничной индустрии. Выдающиеся организаторы гостиничного бизнеса.
4. Состав и структура гостиничного бизнеса Республики Беларусь. Влияние гостиничного бизнеса на отрасли производства.
5. Роль гостиничной услуги в туризме. Виды и особенности гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг.
6. Экономическая среда функционирования организаций индустрии гостеприимства: сущность, свойства, неопределенность, динамизм.
7. Спрос и предложение в гостеприимстве. Методология анализа рынка гостиничных услуг, закономерности его развития.
8. Экономический потенциал индустрии гостеприимства. Понятие и составляющие элементы экономического потенциала.
9. Ключевые тенденции в гостиничном управлении: цифровизация
10. Ключевые тенденции в гостиничном управлении: персонализация:
11. Ключевые тенденции в гостиничном управлении: экологическая устойчивость
12. Ключевые тенденции в гостиничном управлении: социальная ответственность
13. Ключевые тенденции в гостиничном управлении: глобализация
14. Гостиничная концепция как форма организации гостиничного бизнеса.
15. Гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.
16. Франчайзинг в гостиничном бизнесе: преимущества и недостатки в системе управления гостиниц и других средств размещения.
17. Формы договоров на управление. Договор на управление гостиницей: специфика и особенности управления. Структура управления гостиницами, находящимися на контрактном управлении.
18. Независимое гостиничное предприятие: преимущества и недостатки в системе управления.
19. Правила функционирования гостиничных предприятий. различных форм управления и регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя.
20. Определение холдинга, корпорации, концерна в гостиничной индустрии. Гостиничные корпорации, гостиничная сеть - определения и примеры. Ключевые аспекты и контрольные точки формирования и развития сетевого проекта.
21. Понятие «гостиничная сеть» и ее особенности. Виды гостиничных услуг в сетевом бизнесе. Способы представления гостиничного продукта.

22. Основные формы управления в корпоративном сетевом бизнесе.
23. Базовые бизнес-модели сетевых форм развития сетевого гостиничного бизнеса. Основные стратегии развития гостиничных сетей.
24. Формирование и контроль стандартов качества предоставляемых услуг. Развитие сетевого гостиничного бизнеса на основе франчайзинга.
25. Одно- и мультибрендовые конкурентные стратегии в сетевом бизнесе HoReCa. Выбор базовой конкурентной стратегии.
26. Методы стратегического анализа гостиничного предприятия.
27. Классификация стратегий гостиничных предприятий: их виды и сущность.
28. Тактика и методы планирования в гостиничном бизнесе.
29. Производственно-технологический процесс на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания, регламенты процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителя.
30. Понятие и виды инноваций в гостиничном бизнесе. Этапы инновационного процесса.
31. Основные направления инновационной деятельности организаций туристической индустрии. Особенности инноваций в гостиничной индустрии.
32. Формирование инновационного гостиничного продукта. Инноваторы как лидеры в индустрии гостеприимства.
33. Сквозные инновационные технологии в туризме. Лидерство и инновационные технологии в гостеприимстве. Цифровые технологии в туризме и гостеприимстве.
34. Инновационные виды взаимодействий в туризме. Инфраструктура инновационной деятельности в туризме. Кластеры в индустрии туризма.
35. Амортизация основных фондов: понятие, способы и методы начисления амортизации. Амортизационная политика организаций на современном этапе.
36. Состав и структура основных фондов гостиницы. Факторы, влияющие на них. Оценка состояния и эффективности использования основных фондов организаций индустрии гостеприимства. Пути повышения эффективности их использования.
37. Необходимость, сущность и формы воспроизводства основных фондов.
38. Основные этапы процесса управления оборотными средствами в организациях индустрии гостеприимства.
39. Планирование потребности организаций индустрии гостеприимства в оборотных средствах. Нормирование оборотных средств - основа определения потребности в оборотных средствах.
40. Основные задачи управления оборотными средствами. Пути повышения эффективности использования оборотных средств организаций индустрии гостеприимства.
41. Сущность и классификация запасов. Особенности управления запасами

сырья и материалов. Расчет потребности в запасах. Экономическое обоснование поступления сырья и материалов.

42. Образование и функционирование товарных запасов в организациях питания. Особенности нормирования и планирования товарных запасов. Оптимизация товарных запасов. Оперативный контроль за формированием товарных запасов.
43. Сущность, особенности и специфика труда в индустрии гостеприимства. Трудовые ресурсы (персонал) предприятия сферы гостеприимства: состав и структура.
44. Движение трудовых ресурсов и показатели, его характеризующие. Текучесть кадров. Основные факторы, влияющие на движение трудовых ресурсов. Оптимизация состава и движения кадров в организациях.
45. Анализ производительности труда. Оценка факторов, влияющих на производительность труда. Пути повышения производительности труда персонала организаций индустрии гостеприимства.
46. План по труду, его показатели. Нормативные и инструктивные материалы, используемые при планировании показателей по труду. Анализ численности, анализ состава и движения персонала организаций индустрии гостеприимства.
47. Рабочее время и его использование на предприятии индустрии гостеприимства. Анализ календарного фонда рабочего времени.
48. Планирование численности работников и производительности труда. Штатное расписание, его содержание.
49. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Понятие архитектурного проекта.
50. Значение гостиницы как объекта строительного комплекса. Этапы строительства и обустройства гостиничного комплекса.
51. Процесс гостиничного строительства. Дизайн гостиничного интерьера. Создание фирменного стиля гостиницы. Состав помещений гостиницы.
52. Классификация технического и технологического оснащения предприятий индустрии гостеприимства. Основные понятия о машинах и механизмах.
53. Механическое оборудование структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства. Посудомоечные машины. Устройство, принцип действия, рабочий орган, правила эксплуатации.
54. Тепловое оборудование предприятий сферы гостеприимства. Устройство, принцип действия, рабочий орган, правила эксплуатации.
55. Холодильное оборудование предприятий сферы гостеприимства. Автоматическое регулирование основных параметров холодильных установок. Схемы автоматизации холодильных установок.
56. Торговое оборудование предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Устройство, принцип действия, рабочий орган, правила эксплуатации.
57. Охрана труда при эксплуатации технического и технологического оснащения предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Инструктаж. Виды инструктажа.

58. Сервис и сервисная деятельность – функции, место в экономической деятельности и в социальных взаимодействиях. Сервисная деятельность в структуре гостиницы.
59. Специфика сферы гостиничного сервиса. Общая характеристика основных видов гостиничных услуг.
60. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.
61. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Особенности работы с различными типами потребителей.
62. Конфликты в сфере сервиса. Работа с жалобами и конфликтами при обслуживании.
63. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Особенности организации контактной зоны. Построение процесса контакта между исполнителем и клиентом. Профессиональное поведение работника контактной зоны.
64. Восприятие качества услуг предприятий сферы сервиса потребителем.
65. Процессный подход в сервисной деятельности: понятие процесса, классификация процессов, компоненты процесса. Особенности процесса проектирования и разработки услуги.
66. Основные этапы планирования сервисного процесса. Разработка структурных схем в сервисе.
67. Планирование и создание сервисных продуктов. Разработка и иерархия категорий новых видов услуг.
68. Классификация бизнес-процессов: вертикальные и горизонтальные процессы. Описание бизнес-процессов. Декомпозиция бизнес-процессов.
69. Предоставление услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства.
70. Специфика процесса обслуживания лиц с ограниченными возможностями в здоровье в гостиничном предприятии с учётом их функциональных особенностей.
71. Безбарьерная инфраструктура гостиниц Минска и Республики Беларусь.
72. Обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций общественного питания. Особенности обслуживания инвалидов в ресторанах, предприятиях общественного питания при отелях.
73. Общие правила этикета при общении с инвалидами, лицами, имеющими ограничения в здоровье, маломобильными группами населения, для персонала гостиничных предприятий и предприятий питания.
74. Межкультурные взаимоотношения в контексте переговорного процесса.
75. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из англоговорящих стран (США, Великобритания, ЮАР, Канада, Австралия). Национальные и религиозные традиции.
76. Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из Скандинавии и

- родственных стран (Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Нидерланды). Национальные и религиозные традиции.
- 77.Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из арабских стран (ОАЭ, Египет, страны Магриба. Машрика). Национальные и религиозные традиции.
- 78.Национальные особенности делового общения, организации переговорного процесса и обслуживания туристов из высококонтекстных культур (Япония, Китай, Корея, Индия). Национальные и религиозные традиции.
- 79.Национальные кухни – нематериальное культурное наследие человечества.
- 80.Основные компоненты материальной культуры: питание, пища, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемонии, обряды, приемы, религия, здоровье, нация, народность, ритуалы, мифы и их взаимосвязь.
- 81.Национальные кухни и национальная пища. Факторы формирования культуры и традиций питания.
- 82.Гастрономия как нематериальное культурное наследие. Гастрономический туризм. "Гастрономический город", гастрономический бренд.
- 83.Влияние религии на формирование и становление культуры и традиций питания.
- 84.Культура застолья: история, национальные традиции.
- 85.Традиции и культура питания разных стран и народов.
- 86.Роль и задачи организации событий на предприятиях гостеприимства. Цели менеджмента событий и протокольных мероприятий на предприятиях гостеприимства.
- 87.Формирование «индустрии досуга» и «экономики впечатлений», их основные характеристики и влияние на менеджмент событий. Современные требования к организации событий со стороны различных категорий потребителей.
- 88.Новые тенденции в организации событий в индустрии гостеприимства. Структура современного предложения на рынке событийных услуг.
- 89.Основные виды, формы и средства организации событий на предприятиях гостеприимства. Актуальные методики организации событий на предприятиях гостеприимства.
- 90.Организация протокольных мероприятий. Организация протокольных банкетов и фуршетов. Виды официальных и особенности их организации и проведения приемов.
- 91.Виды деловых мероприятий и их особенности. Цели и задачи деловых мероприятий на предприятиях гостеприимства. Формирование концепции и определение формата делового мероприятия.
- 92.Виды корпоративных мероприятий и их особенности. Цели и задачи корпоративных мероприятий на предприятиях гостеприимства и общественного питания.

93. Технологии планирования, организации и проведения корпоративных мероприятий на предприятиях гостеприимства. Эффект и эффективность корпоративных мероприятий на предприятиях гостеприимства.
94. Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества.
95. Национальная стандартизация в обеспечении качества и безопасности гостиничного продукта. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.
96. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса. Организация работ по стандартизации в гостинице.
97. Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице.
98. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.
99. Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге.
100. Понятие безопасности, объекты и субъекты менеджмента безопасности. Принципы обеспечения безопасности. Система безопасности, ее структура, основные функции и задачи.
101. Безопасность на предприятиях гостеприимства и особенности ее организации.
102. Комплексная система обеспечения безопасности предприятий гостеприимства и ее основные составляющие.
103. Подсистемы обеспечения безопасности предприятий гостеприимства: правовая, кадровая, информационная, финансово-экономическая.
104. Структура службы безопасности гостиницы, ее основные задачи, виды и направления деятельности. Взаимодействие службы безопасности с администрацией, персоналом гостиничного комплекса, гостями и правоохранительными органами.
105. Медицинские и санитарно-эпидемиологические аспекты обеспечения безопасности потребителей гостиничного продукта и трудового коллектива
106. Элементы системы управления охраной труда (СУОТ) на гостиничных и ресторанных предприятиях с учетом законодательства РБ. Основные принципы построения СУОТ, ее цели и задачи.
107. Обеспечение эффективной работы гостиницы, удовлетворенности гостей и прибыльности. Взаимосвязь функций управления. Эффективное управление гостиницей при комплексном подходе, который учитывает все функции.

108. Планирование как инструмент обоснования экономической стратегии гостиницы. Принципы планирования, их взаимосвязь. Виды и этапы планирования. Методы планирования.
109. Разделы и показатели планов хозяйственной деятельности гостиниц. Дифференциация планов в зависимости от вида деятельности.
110. Сущность и значение экономического анализа хозяйственной деятельности гостиницы.
111. Внутрифирменное планирование как фактор повышения эффективности управления гостиницей, система его показателей.
112. Экономическое обоснование деятельности гостиницы. Алгоритм расчета экономической эффективности создания организаций туристической индустрии.
113. Экономические показатели развития гостиничного бизнеса и их характеристика на микроуровне, макроуровне, уровне мирового хозяйства.
114. Понятие эксплуатационной программы гостиницы. Сущность и состав показателей эксплуатационной программы гостиницы.
115. Методика разработки эксплуатационной программы гостиницы на плановый период. Последовательность и методика проведения экономического анализа показателей эксплуатационной программы гостиницы, и его информационное обеспечение.
116. Производственная программа и продукция предприятия питания: сущность, состав.
117. Современный подход к понятиям корпоративная культура и организационное поведение. Формирование корпоративной культуры предприятия гостеприимства.
118. Специфика управления персоналом предприятия гостиничного бизнеса. Формирование эффективного индивидуального и группового поведения на предприятии гостеприимства.
119. Мотивация и стимулирование работников первичных трудовых коллективов: сущность понятий, общее и различие.
120. Особенности стимулирования труда работников первичных трудовых коллективов в гостиничном бизнесе.
121. Механизм государственного регулирования оплаты труда.
122. Формы и системы оплаты труда. Повременная система оплаты труда, ее сущность и условия эффективного применения. Сдельная система оплаты труда: сущность, разновидности, условия применения.
123. Гибкие системы оплаты труда, их разновидности и возможности применения в организациях туристической индустрии.
124. Фонд заработной платы, его состав, источники формирования. Виды выплат, включаемых в фонд заработной платы.
125. Анализ и планирование фонда заработной платы персонала гостиницы.
126. Понятие и виды контроля. Система контроллинга в гостиницах и других средствах размещения.
127. Классификация методов управления работниками первичных трудовых коллективов. Особенности регламентирующих и стимулирующих методов.
128. Командный подход: управление группой людей, работающих вместе для достижения общей цели.

129. Системный подход: управление комплексом взаимосвязанных процессов, которые влияют на результативность отеля в целом.
130. Управление качеством: использование методологий управления качеством для повышения эффективности и улучшения процессов.
131. Управление рисками: определение и управление рисками, которые могут повлиять на бизнес и гостей отеля.
132. Комплексный подход в эффективном управлении гостиницей, который сочетает в себе различные методы управления. Взаимосвязь методов управления.
133. Классификация стилей руководства их сравнительная характеристика.
134. Системы управления гостиницами (PMS). Программные системы, которые автоматизируют ряд процессов, связанных с бронированием номеров, управлением гостями, учетом финансов и другими задачами.
135. Электронные системы бронирования (CRS). Системы, которые обеспечивают возможность гостям бронировать номера онлайн.
136. Системы управления энергопотреблением (EMS). Технологии, которые позволяют гостиницам экономить на затратах на энергию и воду.
137. Системы управления отзывами (ORM). Технологии, которые позволяют гостиницам отслеживать отзывы и комментарии о себе в Интернете.
138. Основы управления доходами гостиничного предприятия. Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности. Цель и задачи управления доходностью в гостиничном бизнесе.
139. Стратегия управления доходами в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на управление доходностью в гостиничном бизнесе.
140. Внедрение системы управления доходами в гостиничном бизнесе. Yield Management (YM) – современное направление управления доходами на основе информационных систем.
141. Ценообразование - основа гостиничного бизнеса. Эволюция ценообразования. Факторы ценообразования на гостиничном предприятии. Параметры ценообразования.
142. Ценообразование по каналам распределения. Ценовые стратегии. Варианты ценовых стратегий (стратегия «снятия сливок» (высоких цен), стратегия «проникновения на рынок», стратегия «престижных цен» и т.д.).
143. Методы ценообразования (калькулирование будущей цены (форвардное ценообразование), ценообразование на основе маржинальной прибыли, ценообразование на основе точки безубыточности и т.д.). Проблемы ценовой дискриминации в гостиничном бизнесе (виды ценовой дискриминации).
144. Методика расчета гостиничного тарифа. Нормативно-правовые документы как основа формирования цен и тарифов в гостиницах.
145. Особенности формирования цен в организациях питания. Дифференциация торговых надбавок и наценок по отдельным товарным группам и организациям питания.

146. Особенности установления торговых надбавок на социально-значимые товары. Действующий порядок и размеры наценок на продукцию собственного производства и покупные товары в общественном питании.
147. Разработка прогнозов. Оценка качества прогнозов и планов. Прогнозирование. Прогнозирование как стратегический инструмент.
148. Точность прогнозов. Разработка статистических показателей для повышения эффективности прогнозирования.
149. Программное обеспечение разработки прогнозов гостиничного предприятия. Бенчмаркинг.
150. Понятие бюджета предприятия гостиничного бизнеса. Цели и задачи бюджета. Структура системы бюджетов предприятия гостиничного бизнеса.
151. Нормирование, планирование и контроль затрат и расходов. Достоинства и недостатки бюджетирования.
152. Доходы предприятия (доходы от реализации товаров (работ, услуг) и имущественных прав; внереализационные доходы). Источники образования доходов от текущей деятельности. Источники образования доходов ресторана. Факторы, влияющие на доходы. Показатели измерения доходов.
153. Подходы к управлению доходам гостиничного предприятия.
154. Управление доходами мероприятий на гостиничных предприятиях. Ограничения и характеристики площадей. Способы измерения эффективности управления доходами.
155. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса. Разработка программ стимуляции спроса.
156. Сопоставление и слияние прогноза загрузки и прогноза использования конференц-площадок.
157. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров.

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Содержание самостоятельной работы обучающихся включает все темы учебной дисциплины из раздела «Содержание учебного материала».

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- работа со статистическими данными;
- подготовка к семинарским занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим занятиям, в том числе подготовка сообщений, тематических докладов, информационных материалов и т.д.;
- самостоятельная работа в виде решения практических задач в аудитории во время проведения практических занятий под контролем преподавателя в соответствии с расписанием учебных занятий;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, контрольные работы, устные опросы и т.п.);
- подготовка и выполнение курсовой работы по избранной теме;
- подготовка к промежуточной аттестации (зачету и экзамену).

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущей и промежуточной аттестаций.

Мероприятия *текущей аттестации* проводятся в течение семестра и включают в себя следующие формы контроля:

- контрольная работа;
- экспресс-опрос на аудиторных занятиях;
- обсуждение кейсов;
- опрос;
- решение конкретных/практических ситуаций;
- дискуссии;
- выполнение индивидуальных заданий;
- семинары-коллоквиумы;
- решение задач.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится три раза в семестр.

Результаты текущей аттестации за семестр, полученные в ходе проведения мероприятий текущей аттестации, оцениваются отметкой в баллах по десятибалльной шкале и отражаются в ведомости текущей аттестации по учебной дисциплине.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии успешного прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, защиты курсовой работы, экзамена.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний, умений и навыков студентов БГЭУ.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Бизнес-планирование	Экономика торговли и услуг	Замечаний и предложений нет	
Экономика и управление инвестиционной деятельностью	Экономика торговли и услуг	Замечаний и предложений нет 	

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ»,
(Регистрационный № _____ от _____)
на _____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание
1.		

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и управления туристической индустрией (протокол № _____ от _____ .20 г.)

Заведующий кафедрой
экономики и управления
туристической индустрией

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета коммерции
и туристической индустрии
