

43.04.03 Гостиничное дело «Методология и технологии гостиничного дела»

Название дисциплины	Аннотация дисциплины
БАЗОВАЯ ЧАСТЬ	
Социология науки	Социология науки в системе современных концепций науки. Наука как форма общественной деятельности. Наука как социальный институт. Наука как профессия. Наука и общество. Проблемы управления наукой.
Деловой иностранный язык	Понятие языка делового общения. Лексические и грамматические нормы делового стиля. Деловое знакомство. Деловая беседа. Деловые переговоры. Особенности ведения переговоров (беседы) в стране изучаемого языка. Телефонное общение в деловых целях. Особенности национального этикета: основные речевые формы и клише, используемые в деловом общении по телефону и в электронных средствах коммуникации. Деловая и коммерческая документация. Структура и содержание служебных документов. Типы документов (письма-запросы, коммерческие предложения, заказы, контракты, претензии). Языковые модели, используемые в служебных документах. Чтение и реферирование текстов деловой тематики. Дискурсивная структура и особенности языковой организации делового текста. Терминология специальности.
Менеджмент качества	Основные понятия менеджмента качества. Сущность процесса менеджмента качества. Функции менеджмента качества. Основы управления менеджментом качества на предприятиях туризма и гостиничной индустрии. Эффективность менеджмента качества в деятельности в туризме и гостиничной индустрии. Менеджмент качества как деятельность, направленная на планирование, целеполагание, обеспечение, контроль, улучшение качества продукции и услуг, предприятий сферы туризма и гостеприимства. Политика в области качества. Система планирования (постановка целей, определение требуемых ресурсов и т.д.). Процессная модель организации (описание процессов, процедуры, инструкции и т.д.) Система контроля (входящих ресурсов, продукции, процессов т.д.) Система мониторинга удовлетворенности потребителей сферы гостеприимства. Система внутренних проверок. Система внешних проверок (особенно в случае сертификации). Система управления информацией о качестве услуг в сфере туризма и гостеприимства. Система анализа со стороны руководства, менеджмента туристских и гостиничных предприятий. Система непрерывных улучшений качества (управление несоответствиями, корректирующие действия, предупреждающие действия). Сущность комплексного анализа и его роль в управлении туристским предприятием. Анализ эффективности использования ресурсов туристского предприятия
Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности	Особенности планирования и прогнозирования в гостиничной деятельности. Прогнозирование спроса на гостиничные услуги в зависимости от различных факторов. Основные методы прогнозирования и планирования в гостиничной деятельности. Способы прогнозирования. Разработка бизнес-плана создания туристской фирмы и гостиницы в условиях конкуренции на туристском рынке. Кадровое планирование гостиничной деятельности. Долгосрочное планирование. Прогнозирование развития малых средств размещения (на примере определённого региона России). Прогнозирование развития придорожных средств размещения в сельских районах.
Проектный менеджмент	Введение в проектный менеджмент. Классификация проектов и внешняя среда проектов. Принципы управления проектами. Организационная структура проекта. Реализация проекта: стратегия и технология. Анализ проблем, возникающих в ходе реализации проекта. Менеджер и команда проекта. Управление рисками при реализации проекта. Финансовое обеспечение проекта. Инвестиционная характеристика проекта. Презентация бизнес-проекта.
Организационное поведение	Основные теоретические подходы к организационному поведению. Совместимость и срабатываемость в группе/коллективе. Формулирование целей командной работы. Психологический климат. Лидерство и руководство.

	Стили руководства. Процесс принятия управленческих решений. Особенности групповых решений. Причины возникновения, профилактика и разрешение конфликта. Типология агрессивности. Виды оппозиционного поведения. Толерантность как ценность и социальная норма. Методы воздействия на результативность труда и поведение персонала. Мероприятия по управлению организационным поведением.
ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ	
Научно-методический семинар	<p>Научно-методический семинар является неотъемлемой частью научно-исследовательской работы магистрантов, активной формой научно-исследовательской работы, обеспечивающей возможность гибкого, интерактивного взаимодействия магистрантов и ведущих ученых.</p> <p>Целью научно-методического семинара является формирование у магистрантов навыков научных коммуникаций, публичного обсуждения результатов своей научно-исследовательской работы на ее различных этапах.</p> <p>Задачами научно-методического семинара являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ознакомление магистрантов с актуальными научными проблемами в рамках вы-бранной ими программы и направления обучения; – формирование у магистрантов навыков научно-исследовательской работы, ее планирования, проведения, формирования научных выводов; – представление и публичное обсуждение промежуточных результатов научных исследований магистрантов; – итоговая апробация результатов научных исследований магистрантов, представляемая в форме научных докладов.
Технология мониторинга и оценки туристской и гостиничной деятельности	Технология экономико-географического мониторинга и оценки туристской и гостиничной деятельности. Теории мировой торговли. Методы комплексного регионального анализа. Методы маркетинговых исследований. Программа социологического исследования. Социологическая анкета. Технология интервью. Современные социальные теории туризма. Методологические стратегии планирования и проведения мониторинга и оценки. Методика проведения оценки и мониторинга. Основные методы сбора и анализа данных в туризме и гостиничной деятельности. Виды аналитических методов. Методы выбора управленческих решений, оценки альтернатив социально-экономического развития.
Финансово-экономическая деятельность предприятия индустрии туризма	<p>Понятие финансово-экономической деятельности гостиничного предприятия. Количественное отражение финансово-экономической деятельности гостиничного предприятия: хозяйственный учёт, финансово-экономический анализ. Особенности, задачи, требования и функции бухгалтерского учёта. Принципы, предмет и методы бухгалтерского учёта. Объекты бухгалтерского учёта. Понятие о бухгалтерском балансе, его строение и содержание. Виды баланса. Типы хозяйственных операций и их влияние на баланс. Понятие о счетах бухгалтерского учёта, их классификация. Понятие и сущность двойной записи на счетах. Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки. План счетов. Хронологическая и систематическая запись. Счета синтетического и аналитического учёта. Способы обобщения данных текущего бухгалтерского учёта. Понятие и виды отчетности. Содержание бухгалтерской отчетности. Формы государственного статистического наблюдения. Понятие, виды и направления анализа хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Объект, предмет, цель, задачи, функции и принципы финансово-экономического анализа деятельности гостиничного предприятия. Методика финансово-экономического анализа гостиничного предприятия. Способы исследования объектов финансово-экономического анализа. Методы детерминированного факторного анализа. Понятие финансового состояния и финансового анализа. Последовательность анализа финансовой отчетности. Общая оценка финансового состояния гостиницы. Анализ финансовой</p>

	устойчивости гостиничного предприятия. Анализ ликвидности баланса и платежеспособности гостиницы. Диагностика банкротства. Анализ деловой активности и рентабельности гостиничного предприятия. Налоги и налогообложение.
Теория и методология социально-экономических исследований в гостиничной деятельности	Социологические методы исследований в гостиничной деятельности. Основные методы сбора анализа данных в социологическом исследовании. Способы проверки гипотезы. Отчёт о результатах исследований. Статистические методы социально-экономических исследований в туристской индустрии. Использование обобщающих статистических показателей при проведении социально-экономических исследований в гостиничной индустрии. Выборочный метод в статистических исследованиях социально-экономических явлений и процессов. Оценка динамики социально-экономических явлений и процессов. Анализ результатов социально-экономического исследования.
Национальные и международные системы гостиничного хозяйства	Основные этапы развития мирового гостиничного хозяйства. Национальные и международные системы классификации гостиниц. Нормативные документы, регламентирующие национальный и международный гостиничный бизнес. Международные и национальные гостиничные цепи. Гостиничные ассоциации. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства. Модели организации гостиничного бизнеса. Современное состояние гостиничного хозяйства России
Моделирование гостиничного бизнеса	Основные понятия моделирования. Моделирование как теоретический метод изучения. Понятие о методах и подходах в познавательной деятельности. Организация и проведение социологического исследования в гостиничной индустрии. Основы стратегического управления на предприятиях гостиничной индустрии. Понятие и содержание гостиничного бизнеса. Моделирование сервиса в гостиницах и иных средствах размещения. Технологии гостиничного сервиса. Система регулирования качества гостиничного сервиса.
Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта	Сущность, задачи и функции маркетинговых коммуникаций. Планирование и организация маркетинговой политики по продвижению услуг. Преимущества и ограничения разных каналов продвижения гостиничных услуг. Технологии стимулирования сбыта. Интегрированный брендинг. Разработка программ продвижения услуг на региональном туристском рынке. Эффективность технологии продвижения гостиничного продукта.
Система нормативно-технического регулирования деятельности средств размещения гостиничного типа	Система технического регулирования в России. Государственное техническое регулирование. Принципы построения технических регламентов. Требования к техническим регламентам и стандартам. Система отраслевой (профессиональной) стандартизации. Организация разработки технических регламентов и стандартов. Разработка системы технического регулирования в гостиничном бизнесе. Организация разработки и введения в действие нормативных документов.
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ) ПО ВЫБОРУ	
Технология разработки стандартов в индустрии гостеприимства	Стандарты организаций. Порядок разработки стандартов гостиничного предприятия. Процедура разработки национальных стандартов гостиничного сервиса. Публичное обсуждение проектов стандартов. Экспертиза проектов национальных стандартов в Росстандарте. Принятие стандарта. Утверждение стандарта. Официальное введение национального стандарта в действие.
Правовое обеспечение гостиничной деятельности	Понятие правового обеспечения гостиничной деятельности. Теория правового обеспечения. Правовые акты РФ. Особенности правового обеспечения гостиничной деятельности. Подходы к правовому обеспечению гостиничной деятельности. Национальные стандарты. Основные направления правового обеспечения гостиничной деятельности. Страхование в гостиничной деятельности. Трудовой кодекс в гостиничной деятельности.
Инновации в гостиничной индустрии	Основные понятия инновационной деятельности. Инновационная политика и инновационная стратегия хозяйствующего субъекта. Туризм и гостиничная индустрия как мобильно развивающиеся сферы сервиса. Инновационный процесс в туризме и гостиничной индустрии. Финансовое обеспечение инновационной деятельности. Основы управления перспективными

		инновационными проектами. Эффективность инноваций.
Инновационный менеджмент гостиничного комплекса		Основные понятия инновационной деятельности. Основы стратегического управления инновациями на гостиничной индустрии. Понятие и содержание инновационного процесса. Организационные формы инновационной деятельности. Финансирование инноваций. Оперативное управление перспективными инновационными проектами в туризме и гостиничной индустрии. Эффективность инноваций и основы управления рисками инновационной деятельности в гостиничной индустрии.
Методология клиентоориентированного подхода		Понятие о клиентоориентированном подходе в гостиничном сервисе. История возникновения и развития клиентоориентированности. Роль клиентоориентированности в удовлетворении потребностей потребителей гостиничного сервиса. Организация клиентоориентированного подхода в гостиничном предприятии. Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании различных типов клиентов. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала.
Теория и практика клиентоориентированного сервиса		Понятие о клиентоориентированном гостиничном сервисе. История возникновения и развития клиентоориентированности. Роль клиентоориентированности в удовлетворении потребностей потребителей гостиничного сервиса. Организация клиентоориентированного сервиса в гостиничном предприятии. Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании различных типов клиентов. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице. Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала.
Моделирование бизнес-процессов		Основы моделирования бизнес-процессами. Понятие бизнес-система, бизнес-процесса. Бизнес-процессное моделирование. Модели финансовой структуры. Информационные модели. Прикладные инструменты анализа и моделирования. Оценка проекта. Функционально-стоимостной анализ.
Статистика в индустрии гостеприимства		Теоретические основы статистики. Прикладные аспекты статистики в гостиничной индустрии. Методы и этапы статистических исследований. Особенности статистической информации в сфере услуг. Специально организованные наблюдения в гостиничном деле. Статистические наблюдения через отчетность в гостиничном деле.
БЛОК 2. ПРАКТИКИ, в том числе научно-исследовательская работа (НИР)		
Учебная практика - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков		Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков) магистранта проводится с целью закрепления теоретических знаний, полученных в процессе обучения; приобретения практических навыков, компетенций и опыта производственной и организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки; формирования навыков самостоятельного решения конкретных практических и научно-исследовательских задач, связанных с развитием въездного и выездного туризма. Задачи: – развитие у магистрантов профессиональных знаний и навыков в сфере туризма; – интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения аналитических задач; – проведение социально-экономического анализа развития предприятия туристской индустрии; – анализ способов решения актуальных проблем в области туризма региона; – сбор практического материала для написания аналитической части магистерской диссертации.
Производственная практика - научно-исследовательская работа		Цель научно-исследовательской практики магистрантов заключается в формировании у магистрантов навыков и умений, необходимых для организации и проведения научных исследований, связанных с подготовкой магистерской диссертации, а также занятия научными исследованиями на

	<p>стадии послевузовского образования.</p> <p>Реализация этой цели предполагает решение следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ознакомиться с формами и приемами организации научно-библиографического поиска (в том числе по электронным каталогам и через интернет); – освоить методику работы с источниками, необходимыми для написания магистерской диссертации; – усвоить правила и требования к оформлению текста научного исследования, научно-справочного аппарата. <p>Краткое содержание практики. Ознакомление с научной работой кафедры. Составление библиографии по теме магистерской диссертации. Обзор литературы по теме магистерской диссертации. Определение структуры магистерской диссертации. Разработка понятийного аппарата магистерской диссертации. Написание первоначального варианта введения к магистерской диссертации. Написание отчета и подготовка материалов к публичной защите.</p>
<p>Производственная практика - технологическая</p>	<p>Цель технологической практики – овладение основными приёмами ведения научно-исследовательской работы и формирование профессионального мировоззрения в области, соответствующей профилю программы подготовки.</p> <p>Реализация этой цели предполагает решение следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сформировать комплексное представление о специфике деятельности научного работника по направлению «Гостиничное дело»; – овладеть методами исследования, в наибольшей степени соответствующими профилю избранной студентом магистерской программы; – совершенствовать умения и навыки самостоятельной научно-исследовательской деятельности; – выработать навыки использования на практике научно-исследовательского инструментария; – совершенствовать личность будущего научного работника, специализирующегося в сфере туризма; – вести библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий; – формулировать и разрешать задачи, возникающие в ходе выполнения научно-исследовательской работы; – выбирать необходимые методы исследования (модифицировать существующие, разрабатывать новые методы), исходя из задач конкретного исследования (по теме магистерской диссертации или при выполнении заданий научного руководителя в рамках (авторской) магистерской программы); – применять современные информационные технологии при проведении научных исследований; – обрабатывать полученные результаты, анализировать и представлять их в виде законченных научно-исследовательских разработок (отчета по научно-исследовательской работе, тезисов докладов, научной статьи, магистерской диссертации); – оформлять результаты проделанной работы. <p>Краткое содержание практики. Определение объекта, предмета исследования (на данном этапе обучающийся четко формулирует объект и предмет своего диссертационного исследования, описывает свойства предмета исследования). Постановка целей и задач исследования. Изложение в реферативной форме классификации научных методов (данный этап включает выбор методов для проведения исследования и его обоснование; поэтапное описание применения выбранных методов исследования). Опытно-исследовательская часть (практическое применение методов исследования в рамках тематики диссертационного исследования). Обработка полученных результатов. Написание отчета и подготовка материалов к публичной защите.</p>

<p>Производственная практика - исполнительская практика</p>	<p>Цель: формирование комплекса знаний в области анализа основных направлений производственной деятельности гостиничного предприятия. Реализация этой цели предполагает решение следующих задач: - приобретение умений анализа основных направлений деятельности гостиничного и туристского предприятия; - выработка навыков изучения потребностей туристов; - овладеть подходами к SWOT-анализу; - ознакомиться с нормативными документами РФ в области гостиничной деятельности; - уметь применять методы анализа гостиничной деятельности. Краткое содержание дисциплины: Анализ основных направлений деятельности гостиниц. Проведение маркетингового исследования по услугам гостиничного предприятия. SWOT-анализ деятельности гостиницы. Анализ хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Анализ конъюнктуры гостиничного рынка.</p>
<p>Производственная практика - преддипломная</p>	<p>Цель: формирование комплекса знаний в области анализа деятельности гостиничного предприятия. Реализация этой цели предполагает решение следующих задач: - овладеть способами анализа конкурентной среды на рынке гостиничных услуг; - знать методы сегментации рынка гостиничных услуг; - уметь использовать прикладные методы исследовательской деятельности; - уметь применять современные технологии разработки гостиничного продукта; - выработать навыки изучения потребностей туристов. Краткое содержание дисциплины: Изучение правил внутреннего распорядка. Производственный инструктаж. Инструктаж по пожарной безопасности и охране труда. Ознакомление с данными регистрации, юридическим статусом, фактическим адресом гостиничного предприятия, формой собственности, правоустанавливающими документами. Ознакомление с организационной структурой и функциональной деятельностью подразделений и графиком их работы. Ознакомление с процессом делопроизводства в соответствии с должностными обязанностями, характером и видами работ. Ознакомление с информационным сопровождением профессиональной деятельности. Исследование организационных основ гостиничной индустрии, структуры гостиничной отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности. Исследование особенностей организации гостиничной деятельности в России на внутреннем, въездном и выездном направлениях. Исследование функций менеджмента, форм управления предприятиями гостиничной индустрии; внедрения видов управленческих решений и методов их разработки; по управлению персоналом гостиничного предприятия. Сбор материала по магистерской диссертации.</p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ</p>	
<p>Блок 3. Государственная итоговая аттестация</p>	<p>Государственная итоговая аттестация выпускников по направлению подготовки «Гостиничное дело» включает защиту выпускной квалификационной работы. Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия уровня и качества подготовки выпускника уровня магистратуры требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки «Гостиничное дело» (уровень магистратуры). Выпускная квалификационная работа для степени «магистр» выполняется в форме магистерской диссертации. При выполнении магистерской диссертации, магистранты, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общекультурные и</p>

	<p>профессиональные компетенции, должны показать свою способность и умение самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности в области гостиничного дела, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.</p>
<p>ФАКУЛЬТАТИВЫ</p>	
<p>Экскурсионный менеджмент</p>	<p>Понятие экскурсионного менеджмента. Функции экскурсионного менеджмента. Планирование разработки экскурсионного продукта. Организация экскурсионного процесса. Контроль экскурсионной деятельности. Основы моделирования и виды маршрутов. Особенности моделирования маршрутов разных видов.</p>