

**Негосударственное образовательное частное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Столичный институт экономики и финансов»**

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

**дополнительного профессионального образования
(повышения квалификации на базе среднего и высшего
профессионального образования)**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИМ И
ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ»**

Москва – 2014

**Негосударственное образовательное частное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Столичный институт экономики и финансов»**

Утверждено

Ректор

_____ **В.В. Петров**

" ____ " _____ 2014г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

**дополнительного профессионального образования
(повышения квалификации на базе среднего и высшего
профессионального образования)**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИМ И
ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ»**

Москва – 2014

1. Цели и задачи изучения программы

Цель дисциплины – сформировать теоретические знания по основам организации и управления организаций в гостиничном и туристическом бизнесе, помочь в овладении практическими методами организации деятельности гостиничных и туристических компаний, сформировать навыки управления туристическо-гостиничным бизнесом.

Задачи курса

- определение сущности туризма и гостиничного бизнеса, их основных социально-экономических категорий;
- изучение терминологий и понятийного аппарата в сфере гостинично-туристического бизнеса;
- изучение организационно-правовых основ деятельности туристических и гостиничных компаний;
- с основными тенденциями в области развития, экономическими и социальными последствиями туризма и гостиничного бизнеса;
- формирование, продвижение и реализация туров, организация деятельности гостиничных комплексов.

2. Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **компетенций**:

- Способен проектировать организационную структуру компаний, работающих в туристической и гостиничной сферах, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования;
- Осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- Способен планировать, организовывать, координировать и контролировать операционную деятельность организаций в гостиничном и туристическом бизнесе;
- Владеет основными технологиями управления персоналом в компаниях гостинично-туристического профиля.

В результате изучения дисциплины

слушатель должен **понимать**:

- значение роль туризма и гостиничного бизнеса, особенности их организации;
- основы стандартизации в туризме и гостиничном хозяйстве;
- общую характеристику договора;
- правовые основы деятельности туристической и гостиничной организации.

слушатель должен **знать**:

- классификацию объектов гостинично-туристического бизнеса;

- туризм и гостиничное хозяйство как объект управления;
- перспективы развития и инвестиционную привлекательность туристского предприятия и гостиничного бизнеса;

слушатель должен **уметь**:

- определять основные направления политики организации в управлении гостинично-туристическим бизнесом;
- оценивать эффективность различных вариантов построения обеспечения управления туристической и гостиничной компанией;
- оценивать организационные и социальные последствия туристической и гостиничной компании;
- определять потребности организации в квалифицированных специалистах, осуществлять соответствующую политику по подбору, организации работы и обучению персонала.

Требование к входящим компетенциям:

Для успешного освоения данного курса слушателям необходимы начальные знания по следующим дисциплинам: «Основы менеджмента», «Математическое программирование», «Экономико-математическое моделирование» и др.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИМ И ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ»

№	Наименование разделов и тем	Всего учебных часов	В том числе:	
			Лекции (Теоретические занятия)	Практические занятия
	2	4	5	6
	Часть 1. Организация и управление туристическим бизнесом	64	8	56
	Правовые аспекты туристского бизнеса.	4	1	3
	Участники туристского процесса Виды путешествий в международном, въездном и внутреннем туризме	6	1	5
	Разработка и выбор туристских программ Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в РФ	6	1	5
	Договор на туристское обслуживание Взаимоотношения с клиентом	6	-	6
	Качество обслуживания и безопасность услуг Соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев	6	1	5
	Гостиничный сервис Организация питания	6	1	5

Транспортное обслуживание туристов Технология подготовки и организации экскурсий	6	1	5
Паспортно-визовые вопросы Конкурентоспособность туристской фирмы	6	1	5
Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания Особенности управления туристским бизнесом Перспективы развития туризма	6	1	5
Изучение компьютерных программ, используемых в практике работы туристскими фирмами	8	-	8
Зачетное занятие по первой части	4	-	4
Часть 2. Организация и управление гостиничным бизнесом	60	8	52
Введение в индустрию гостеприимства	8	2	6
Служба бронирования и размещения. Роль и место службы бронирования и размещения в общей управленческой структуре современного отеля. Организация службы. Должностные инструкции персонала данной службы.	10	2	8
Административно - хозяйственная (позетажная) служба современного отеля Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности в пожарной службе.	10	1	9
Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.. Практические советы, разбор вопросов, наиболее часто задаваемых на собеседованиях в отделе кадров гостиниц.	10	1	9
Требования, предъявляемые к работникам гостиниц. Подбор кадров для гостиничного бизнеса. Правовые основы. Права и обязанности сотрудников отеля.	10	1	9
Рекомендации по написанию резюме, анкет. Практические советы, разбор вопросов, наиболее часто задаваемых на собеседованиях в отделе кадров гостиниц.	8	1	9
Зачетное занятие по второй части	4	-	4
Итого:	124	16	108

3. Характеристики основного содержания курса

Часть 1. Организация и управление туристическим бизнесом

Правовые аспекты туристского бизнеса.
Участники туристского процесса Виды путешествий в международном, въездном и внутреннем туризме
Разработка и выбор туристских программ Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в РФ
Договор на туристское обслуживание Взаимоотношения с клиентом
Качество обслуживания и безопасность услуг Соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев
Гостиничный сервис Организация питания
Транспортное обслуживание туристов Технология подготовки и организации экскурсий
Паспортно-визовые вопросы Конкурентоспособность туристской фирмы
Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания Особенности управления туристским бизнесом Перспективы развития туризма
Изучение компьютерных программ, используемых в практике работы туристскими фирмами
Часть 2. Организация и управление гостиничным бизнесом
Введение в индустрию гостеприимства

<p>Служба бронирования и размещения. Роль и место службы бронирования и размещения в общей управленческой структуре современного отеля. Организация службы. Должностные инструкции персонала данной службы.</p>
<p>Административно - хозяйственная (позажная) служба современного отеля Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности в пожарной службе.</p>
<p>Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц. Практические советы, разбор вопросов, наиболее часто задаваемых на собеседованиях в отделе кадров гостиниц.</p>
<p>Требования, предъявляемые к работникам гостиниц. Подбор кадров для гостиничного бизнеса. Правовые основы. Права и обязанности сотрудников отеля.</p>
<p>Рекомендации по написанию резюме, анкет. Практические советы, разбор вопросов, наиболее часто задаваемых на собеседованиях в отделе кадров гостиниц.</p>

4. Описание материальных средств обучения и основных методов

В материально-техническое обеспечение дисциплины входят мультимедийные проекторы, компьютерные учебные классы, рассчитанные на учебные группы.

5.Списки основной и дополнительной литературы, рекомендуемой слушателям для изучения.

Основная:

1. Организация туризма: учеб. пособие / А.П. Дурович, Г.А. Бондаренко, Т.М. Сергеева и др.; под общей ред. А.П. Дуровича – 2-е изд., испр. – Мн.: Новое знание, 2005. –640 с.
2. Муниципальный менеджмент: Справочное пособие / Иванов В.В., Коробова А.Н. – М.:ИНФРА-М, 2002. – 718 с.
3. Никитов В.А. и др. Информационное обеспечение государственного управления / Под ред. Ю.В. Гуляева. – М.: Изд-во Славянский диалог, 2000. – 415 с.
4. Постановление Правительства Российской Федерации «О федеральной целевой программе “Электронная Россия (2002 – 2010 годы)”» от 28.01.2002 г. № 65.
5. Романов В.П. Интеллектуальные информационные системы в экономике: Учебное пособие. – М.: Экзамен, 2003.
6. Годин В.В., Корнеев И.К. Управление информационными ресурсами: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 17. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 352 с.

7. Закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ.
8. Информационные технологии управления: Учебное пособие для вузов / под ред. проф. Г.А. Титоренко. – М.: ЮНИТИ, 2003.
9. Информационные технологии управления: Учебно-практическое пособие / Под ред. Ю.М. Черкасова. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 216 с.
10. Мардас А.Н., Мардас О.А. Организационный менеджмент: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2003.
11. Муниципальный менеджмент: Справочное пособие / Иванов В.В., Коробова А.Н. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 718 с.
12. Смирнова Г.Н. и др. Проектирование экономических информационных систем: Учебник / Под ред. Ю.Ф. Тельнова. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 512 с.
13. Хомоненко А.Д., Цыганков В.М., Мальцев М.Г. Базы данных: Учебник для высших учебных заведений / Под ред. проф. А.Д. Хомоненко. – Издание второе дополненное и переработанное – СПб.: КОРОНА принт, 2002. – 672 с.
14. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002.
15. Автоматизация управления предприятием / В.В. Баронов и др. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 239 с.

Дополнительная:

1. Рыжиков Ю.И. Теория очередей и управление запасами: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2001.
2. Хомоненко А.Д., Цыганков В.М., Мальцев М.Г. Базы данных: Учебник для высших учебных заведений / Под ред. проф. А.Д. Хомоненко. – Издание второе дополненное и переработанное – СПб.: КОРОНА принт, 2002. – 672 с.
3. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002.
4. Экономическая информатика: Учебник / под ред. П.В. Конюховского и Д.Н. Колесова. – СПб.: Питер, 2001.
5. Трубилина. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 416 с.
6. Бажин И.И. Информационные системы менеджмента. – М.: Изд-во ГУ-ВШЭ, 2000. – 688 с.
7. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли. М.: Эксмо-Пресс, 2001.
8. Годин В.В., Корнеев И.К. Управление информационными ресурсами. М.: ИНФРА-М, 1999.
9. Григорьев В.В., Острина И.А., Руднев А.В. Управление муниципальной недвижимостью: Учеб.-практ. пособие. – М.: Дело, 2001. – 704 с.
10. Карминский П.В., Нестеров. Информатизация бизнеса. М.: Финансы и статистика, 1997.

11. Организация работы с документами: Учебник / В.А.Кудряев и др. – М.:ИНФРА-М, 2001.– 592 с.

12. Представление и использование знаний: Пер. с япон./Под ред. Х. Уэно, М. Исидзука. – М.: Мир, 1989. – 220 с.

6.Контрольно-измерительные материалы для текущего и итогового контроля знаний

При изучении курса предусматриваются две формы текущего контроля (домашнее задание (самостоятельная работа) и написание реферата) и итоговый тест (зачет).

Домашнее задание включает в себя два вида работ:

1. Проработка материалов для чтения и письменный ответ на вопросы, содержащиеся в индивидуальном домашнем задании. Написание реферата проводится по одной из тем, указанных в программе дисциплины. Разрешается написание реферата по теме, выбранной студентом самостоятельно и согласованной с преподавателем.

2. Итоговый тест проводится на основе варианта теста, полученного каждым студентом.

3. Для подготовки к итоговому тесту студентам раздаются вопросы.

Перечень контрольных вопросов:

1. Формирование группового поведения в организации
2. Конфликт в системе «руководитель-подчиненный»
3. Стрессы и стрессовые ситуации в организации
4. Поведенческий маркетинг
5. Психологические аспекты переговорного процесса
6. Проблемы мотивации в системе маркетинга
7. Мотивационные аспекты в туризме и гостиничном бизнесе
8. Туристский и гостиничный бизнес и реклама
9. Особенности маркетинга в туризме и гостиничном бизнесе
10. Эффективность менеджмента в туризме и гостиничном бизнесе
11. Особенности туристского менеджмента и гостиничном бизнесе
12. Виды и методы принятия решений в организации туристического и гостиничного бизнеса
13. Роль коммуникаций в маркетинге
14. Стратегия конкурентоспособности предприятий
15. Конкуренция в туристском и гостиничном бизнесе
16. Менеджмент туристского агентства и гостиничного бизнеса
17. Управление в туризме и гостиничном бизнесе: практика, проблемы, перспективы
18. Управление деловой карьерой
19. ПР в современном туристском и гостиничном бизнесе
20. Социальные и профессиональные роли менеджера в туризме и гостиничном бизнесе

21. Менеджмент туроператорской фирмы
22. Организационно- педагогические основы развития системы клубного движения в спортивном туризме и гостиничном бизнесе
23. Формирование региональных основ системы непрерывного профессионального туристского образования
24. Психолого-педагогические основы формирования имиджа менеджера туристской фирмы и гостиничного бизнеса
25. Профессиональная подготовка специалистов спортивно - оздоровительного туризма
26. Маркетинговые исследования туристского рынка и рынка гостиничного бизнеса