

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к
минимуму содержания и уровню
подготовки выпускников по
направлению «Туризм» и Положением
«Об УМКД РАУ»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Арамян Ж.Б

18 июля 2023, №2



Институт: Экономики и Бизнеса
Название института

Кафедра: Туризма и сферы услуг
Название кафедры

Автор: Давтян Нарине Микаеловна
Ученое звание, ученая степень, Ф.И.О

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Региональные особенности организации гостиничных услуг»
Название дисциплины согласно учебному плану

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Направление: 43.03.02 «Туризм»
Код и название направления

1. Аннотация

Методика преподавания дисциплины «Региональные особенности организации гостиничных услуг» основана на комбинировании теоретического и практического обучения, с целью активизации самостоятельной работы и мышления студентов. Материал дисциплины вбирает в себя большой объем информации в сфере организации гостиничных услуг, который изложен в доходчивой для понимания студентов форме. Также, сделан детальный анализ армянского рынка гостиничных услуг и рассмотрены основные проблемы и возможности развития в данной сфере. При планировании занятий использованы пассивные, активные и интерактивные формы: лекции, разбор конкретных кейсов, семинарные занятия, мастер-классы, индивидуальные и групповые задания. Цель таких занятий – максимальная вовлеченность в учебный процесс и лучшее усвоение и запоминание материала.

Текущий контроль знаний осуществляется путем опросов и оценки самостоятельных и групповых работ, а также курсовой работы, основанной на полученных знаниях. В конце обучения дисциплины для проверки уровня пройденного материала предусмотрен экзамен.

2. Содержание

2.1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины:

- Обеспечить изучение студентами теоретической и практической базы;
- Сформировать у студентов способность к аналитическому и стратегическому мышлению;
- Нарботать практические навыки для решения проблем и задач в процессе организации и предоставления гостиничных услуг на территории Армении.

Задачи дисциплины:

- Формирование у студентов основополагающих знаний в данной дисциплине;
- Изучение опыта самых известных мировых туристических регионов;
- Использование полученных знаний для работы на локальном рынке гостиничных услуг.

2.2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины «Региональные особенности организации гостиничных услуг» студент должен:

Знать:

- Теоретические основы организации гостиничных услуг;

Уметь:

- Анализировать мировые и региональные тренды в сфере гостиничных услуг;
- Самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности;

Владеть:

- Методами проектирования и организации гостиничных услуг;
- Техникou маркетингового анализа рынка гостиничных услуг, а также техникou продаж и продвижения гостиничных услуг;
- Навыками определения уровня сервиса и обеспечения качества гостиничных услуг в соответствии с классификацией и деятельностью.

2.3. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.

2.3.1. Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	68
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	
1.1.1. Лекции	30
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.	4
1.1.2.1. Обсуждение прикладных проектов	
1.1.2.2. Кейсы	2
1.1.2.3. Деловые игры, тренинги	2
1.1.2.4. Контрольные работы	
1.1.2.5. Другое (указать)	
1.1.3. Семинары	34
1.1.4. Лабораторные работы	
1.1.5. Другие виды (указать)	
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:	68
1.2.1. Подготовка к экзаменам	28
1.2.2. Другие виды самостоятельной работы, в т.ч. (указать)	
1.2.2.1. Письменные домашние задания	10
1.2.2.2. Курсовые работы	20
1.2.2.3. Эссе и рефераты	10
1.2.2.4. Другое (указать)	
1.3. Консультации	
1.4. Другие методы и формы занятий	
Итоговый контроль	экзамен

2.3.2. Распределение объема дисциплины по темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего ак. часов	Лекции, ак. часов	Семинары, ак. часов
Модуль 1. Региональные особенности организации гостиничных услуг.			
Раздел 1. Индустрия гостеприимства.	8	4	4
Раздел 2. Тренды и направления развития туристической отрасли и сферы гостиничных услуг.	4	2	2
Раздел 3. Туристические зоны Армении и характеристика инфраструктуры.	8	4	4
Раздел 4. Гостиничный бизнес как важный компонент туризма.	4	2	2
Раздел 5. Классификация гостиниц и других средств размещения.	8	4	4
Раздел 6. Регулирование и контроль над деятельностью хозяйственных субъектов, предоставляющих гостиничные услуги в Армении.	4	2	2
Раздел 7. Международные гостиничные цепи и их присутствие на рынке гостиничных услуг Армении.	4	2	2
Раздел 8. Местные гостиницы и гостиничные цепи (Ереван и регионы).	4	2	2
Раздел 9. Региональные особенности организации основных структур гостиницы.	4	2	2
Раздел 10. Региональные особенности организации управления человеческими ресурсами.	4	2	2
Раздел 11. Маркетинг в сфере гостиничных услуг.	4	2	2
Раздел 12. Организация продаж в сфере гостиничных услуг.	4	2	2
Раздел 13. Организация сервиса в сфере гостеприимства.	4	2	2
Раздел 14. Организация процесса предоставления гостиничных услуг.	4	2	2
ИТОГО	68	34	34

2.3.3. Содержание разделов и тем дисциплины:

Раздел 1. Индустрия гостеприимства.

- 1.1. Компоненты индустрии гостеприимства.
- 1.2. Современная модель туризма.
- 1.3. История развития мирового туризма и гостеприимства.
- 1.4. Система туризма.
- 1.5. Формы туризма.
 - 1.5.1. Классификация туристических направлений по географическому признаку.
 - 1.5.2. Классификация туристических направлений по виду активности.
 - 1.5.3. Классификация туристических направлений по характеристике путешествий.
- 1.6. Современные проблемы и возможности в сфере гостеприимства.
- 1.7. История развития туризма и гостеприимства Армении.

Раздел 2. Тренды и направления развития туристической отрасли и сферы гостиничных услуг.

- 2.1. Мировые тренды и направления развития туристической отрасли.
 - 2.1.1. Новые туристы.
 - 4.1.2. Новые технологии.
 - 4.1.3. Новые практики.
 - 4.1.4. Пределы роста.
 - 4.1.5. Ответственный туризм.
 - 4.1.6. Туризм и экономика впечатлений.
- 2.2. Мировые тренды в сфере гостиничных услуг.

Раздел 3. Туристические зоны Армении и характеристика инфраструктуры.

- 2.1. Туристические зоны Армении.
 - 2.1.1. Северный коридор.
 - 2.1.2. Центральная познавательная зона
 - 2.1.3. Ереван
 - 2.1.4. Западная туристическая зона
 - 2.1.5. Южная туристическая зона
- 2.2. Туристические кластеры Армении.
- 2.3. Характеристика и анализ туристской инфраструктуры Армении.
 - 2.3.1. Транспортная сеть и дороги
 - 2.3.2. Номерной фонд и гостиничные услуги
 - 2.3.3. Предприятия общественного питания

2.3.4. Достопримечательности

2.3.5. Развлечения

2.4. Тенденции развития рынка гостиничных услуг в Армении.

Раздел 4. Гостиничный бизнес как важный компонент туризма.

2.1. История развития гостиниц и других средств размещения.

2.2. Мировой рынок гостиничных услуг.

2.3. Средства размещения как важная составляющая туризма.

2.4. Анализ статистических данных в сфере гостиничных услуг Армении.

Раздел 5. Классификация гостиниц и других средств размещения.

4.1. Рейтинговые системы.

4.2. Традиционная и современная системы классификации гостиниц.

4.3. Современная система классификации гостиниц.

4.3.1. Месторасположение.

4.3.2. Форма собственности и менеджмент.

4.3.3. Удобства и функциональность.

4.3.4. Целевая группа и тип гостей.

4.3.4. Цена или класс.

4.3.5. Тематика/стилизация.

4.4. Классификация гостиниц и других средств размещения в Армении.

Раздел 6. Регулирование деятельности хозяйствующих субъектов, предоставляющих гостиничные услуги в Армении.

5.1. Процесс добровольной сертификации гостиничных услуг на территории Армении.

5.2. Требования к гостиницам и другим средствам размещения на территории Армении.

Раздел 7. Международные гостиничные цепи и их присутствие на рынке гостиничных услуг Армении.

6.1. История развития гостиничных цепей.

6.2. Преимущества гостиничных цепей.

6.3. 10 самых крупных международных гостиничных цепей.

6.4. Присутствие международных гостиничных цепей на рынке Армении.

Раздел 8. Местные гостиницы, гостиничные цепи и другие средства

*ГОО ВПО Российско-Армянский (Славянский) университет
размещения (Ереван и регионы).*

9.1. Общая характеристика локальных гостиниц и других средств размещения в столице и регионах.

9.2. Позиционирование локальных гостиниц и средств размещения на рынке гостиничных услуг.

Раздел 9. Региональные особенности организации основных структур гостиниц и других средств размещения.

9.1. Организационная структура гостиниц и других средств размещения в зависимости от размера и классификации.

9.2. Службы Front Office и их функциональное значение.

9.3. Службы Front Office и их функциональное значение.

9.4. Ключевые должности в гостиничном бизнесе.

9.5. Системы управления предприятием - PMS (Property Management Systems).

Раздел 10. Региональные особенности организации управления человеческими ресурсами.

10.1. Роль менеджера по персоналу в гостиничном бизнесе.

10.2. Основные функции управления человеческими ресурсами.

10.3. Процесс подбора и найма персонала на трудовом рынке Армении.

10.4. Зарплаты и другие формы поощрения.

10.5. Новые подходы к организации и управлению человеческими ресурсами.

Раздел 11. Маркетинг в сфере гостиничных услуг.

11.1. Особенности маркетинга в сфере гостиничных услуг.

11.2. Маркетинг-микс: от 4Р к 7Р.

11.3. Тренды в сфере маркетинга гостиничных услуг.

11.4. Цифровой маркетинг.

Раздел 12. Организация продаж в сфере гостиничных услуг.

12.1. Прямые продажи.

12.2. Посредники

12.2.1. Туристические агентства и туроператоры

12.2.2. Онлайн турагентства (OTA- Online Travel Agencies)

12.2.3. Глобальные системы продаж (GDS – Global distribution systems)

12.2.4. Мета системы (Metasearch Engine)

Раздел 13. Организация сервиса в сфере гостеприимства.

13.1. Значение понятия “сервис” в сфере гостиничных услуг.

13.2. Виды сервиса в сфере гостиничных услуг.

13.3. Национальные особенности в процессе организации сервиса в сфере гостиничных услуг.

Раздел 14. Организация процесса предоставления гостиничных услуг.

14.1. Организация и дизайн пространства.

14.2. Организация работы сотрудников.

14.3. Планирование и регулирование мощностей.

14.4. Управление цепочкой поставщиков (Supply chain management).

14.5. Основные ошибки и проблемы в процессе организации процесса гостиничных услуг в Армении.

2.4 Распределение весов по модулям и формам контроля

Формы контролей	Веса форм текущих контролей в результирующих оценках текущих контролей			Веса форм промежуточных контролей в оценках промежуточных контролей			Веса оценок промежуточных контролей и результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей			Веса итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточных контролей	Веса результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 ¹	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
Вид учебной работы/контроля											
Контрольная работа											
Тест											
Курсовая работа			0,3								
Лабораторные работы											
Письменные домашние задания			0,1								
Реферат											
Эссе			0,2								
Активность во время семинара			0,4								
<i>Другие формы (Указать)</i>											
Веса результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей							0	0	1		
Веса оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей											
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	

Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										1	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля											1
Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)											Экзамен
	$\Sigma = 1$										

3. Главная особенность и содержание дисциплины

Главная особенность дисциплины — с помощью базовых теоретических знаний и практических навыков, сформировать у студентов способность к анализу современных трендов и направлений на рынке мировых гостиничных услуг и пониманию происходящих процессов на региональном рынке, а также сформировать у студентов практические навыки для бизнес-планирования, разработки стратегий и операционных задач, организации процессов и эффективной работы человеческих ресурсов. В этих целях, в процессе занятий, акцент будет сделан на интерактивной форме проведения занятий для максимальной вовлеченности студентов в процесс обучения как активных участников, а не пассивных слушателей.

4. Вопросы для экзамена

1. Компоненты индустрии гостеприимства.
2. Современная модель туризма.
3. История развития мирового туризма и гостеприимства.
4. Формы туризма. Классификация туристических направлений.
5. Современные проблемы и возможности в сфере гостеприимства.
6. История развития туризма и гостеприимства Армении.
7. Мировые тренды и направления развития туристической отрасли.
8. Мировые тренды в сфере гостиничных услуг.
9. Туристические зоны Армении.
10. Туристические кластеры Армении.
11. Характеристика и анализ туристской инфраструктуры Армении: Номерной фонд и гостиничные услуги

12. Тенденции развития рынка гостиничных услуг в Армении.
13. История развития гостиниц и других средств размещения.
14. Средства размещения как важная составляющая туризма.
15. Рейтинговые системы.
16. Традиционная и современная системы классификации гостиниц.
17. Современная система классификации гостиниц.
18. История развития гостиничных цепей.
19. Преимущества гостиничных цепей.
20. Присутствие международных гостиничных цепей на рынке Армении.
21. Организационная структура гостиниц и других средств размещения в зависимости от размера и классификации.
22. Службы Front Office и их функциональное значение.
23. Службы Front Office и их функциональное значение.
24. Системы управления предприятием - PMS (Property Management Systems).
25. Основные функции управления человеческими ресурсами.
26. Ключевые должности в гостиничном бизнесе.
27. Роль менеджера по персоналу в гостиничном бизнесе.
28. Новые подходы к организации и управлению человеческими ресурсами.
29. Особенности маркетинга в сфере гостиничных услуг.
30. Маркетинг-микс: от 4Р к 7Р.
31. Тренды в сфере маркетинга гостиничных услуг.
32. Цифровой маркетинг.
33. Организация продаж в сфере гостиничных услуг: прямые продажи.
34. Организация продаж в сфере гостиничных услуг: посредники.
35. Онлайн турагентства (ОТА- Online Travel Agencies).
36. Виды сервиса в сфере гостиничных услуг.
37. Организация процесса предоставления гостиничных услуг: Организация и дизайн пространства.
38. Организация процесса предоставления гостиничных услуг: Организация работы сотрудников.
39. Организация процесса предоставления гостиничных услуг: Планирование и регулирование мощностей.
40. Организация процесса предоставления гостиничных услуг: Управление цепочкой поставщиков (Supply chain management).

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела (2022г).
2. Chibili Michael. Modern operations book (2016).
3. Стратегия развития туризма Армении 2020-2030.

Дополнительная литература

1. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта (2018г.)
2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства (2006)
3. К. Кондор. Основы гостиничного менеджмента.

Другие источники

<https://www.unwto.org/>

<https://banksnews.am/9691/>

<https://www.shopolog.ru/metodichka/ideas/innovacii-i-texnologii-v-gostinichnom-biznese/>

<https://corp.wtcmoscow.ru/news/gostinichnyy-biznes-v-stranakh-sng-armeniya-i-belarus/>