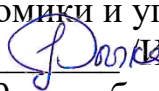


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных технологий,
экономики и управления
 Д.А. Рычка /
«29» декабря 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

направленность (профиль):
«Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства»

Петропавловск-Камчатский,
2025

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Составитель рабочей программы
доцент кафедры «Экономика и менеджмент»,
к. полит.н.



А.О. Шуликов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
22.01.2025, протокол № 6

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,
к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«22» января 2025 г.

1 Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины «Организация гостиничной деятельности»: – дать основы знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

Задачами освоения дисциплины «Организация гостиничной деятельности» являются формирование у обучающихся:

- Изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности,
- Изучение тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий,
- Изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров,
- Приобретение умений и навыков в области применения и развития методов организации производства и обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики,
- Приобретение умений и навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления производством и обслуживанием в практической деятельности менеджера на предприятиях гостиничного бизнеса,
- Формирование нового организационного мышления в связи с тем, что при изучении материала постоянно обращается внимание на его прикладной характер, показывается где и когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в практической деятельности.
- Изучение требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Организация гостиничного хозяйства» студент должен приобрести следующую профессиональную компетенцию:

- способность организовать управление ресурсами структурных подразделений гостиничного комплекса (ПК-4).

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
-----------------	---	---	--	-------------------------

ПК-4	способен организовать управление ресурсами структурных подразделений гостиничного комплекса	ИД-3_{ПК-4}: Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. ИД-4_{ПК-4}: Владеет навыками стратегического и тактического методов анализа потребности департаментов гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала. ИД-5_{ПК-4}: Умеет осуществлять планирование организацию деятельности департаментов гостиничного и комплекса.	Знать: - организационные структуры гостиничных предприятий с учетом масштаба их деятельности, специализации, стратегии управления человеческими ресурсами гостиничных предприятий, полномочия и ответственность менеджеров гостиничного предприятия разных уровней управления (высшего, среднего и низового);	З(ПК-4) 1
			- специфику технологических и продуктовых инноваций характерных для гостиничной деятельности;	З(ПК-4)2
			- специфику управления операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия при внедрении технологических и продуктовых инноваций	З(ПК-4)3
			- рыночные и специфические риски на рынке услуг размещения, специфику поведения потребителей услуг размещения, а также экономические основы поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.	З(ПК-4)4
			Уметь: - определять специфику операционной (производственной) деятельностью гостиничных предприятий;	У(ПК-4)1
			- разрабатывать программы организационных	У(ПК-4)2
				У(ПК-4)3

			изменений для гостиничного предприятия с учетом рыночных условий; - осуществлять организационные изменения в гостиничной деятельности с учетом хозяйственной практики; - оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование гостиничных предприятий; - организовать процесс обслуживания потребителя.	У(ПК-4)4 У(ПК-4)5 У(ПК-4)6
			Владеть: - способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность; - навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия - способностью анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на гостиничные услуги.	В(ПК-4)1 В(ПК-4) 2 В(ПК-4)3

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация гостиничного хозяйства» является дисциплиной формируемой участниками образовательных отношений в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Знания, умения и навыки, полученные обучающимися в ходе изучения курса дисциплины, могут быть использованы для прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая), а также для подготовки выпускной квалификационной работы.

4. Содержание дисциплины

Тематический план дисциплины по очно-заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
Тема 1 Эволюция индустрии гостеприимства	10	4	2	2		6	ПЗ, Д	
Тема 2. Развитие гостиничного дела. Теория и практика организации системы управления гостиничным бизнесом	10	4	2	2		6	ПЗ, Д	
Тема 3. Архитектурно-планировочные решения гостиничных предприятий и средств размещения	10	4	2	2		6	ПЗ, Д	
Тема 4. Особенности управления отелями разных типов	14	8	4	4		6	ПЗ, Д	
Тема 5. Принципы функционирования основных служб	14	8	4	4		6	ПЗ, Д	
Тема 6. Имущественный комплекс гостиницы.	14	8	4	4		6	ПЗ, Д	
Экзамен	36							36
Всего	108/3	36	18	18		36		36

4.2 Содержание дисциплины по темам

Тема 1 Эволюция индустрии гостеприимства

Лекция

Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, неодновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда: малые, средние, большие и мега-отели. Классификация средств размещения по уровню комфорта. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Стандартная российская классификация средств размещения.

Основные понятия темы: индустрия гостеприимства, средства размещения, гостиница, отель, гостиничная услуга, классификация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите тенденции развития индустрии гостеприимства в разных регионах мира.
2. Раскройте тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
3. Раскройте специфику гостиничных услуг.
4. Цели, методы и объекты планирования.
5. Перечислите и раскройте существующие классификации гостиничных продуктов.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца;
2. Модели организации гостиничного дела: модель Кеманси Уильсона;
3. Модели организации гостиничного дела: модель «независимых» гостиничных цепочек.
4. Классификация средств размещения по целевому рынку: бизнес-отели, гостиницы при аэропортах, сюит – отели, апарт – отели, резидентские гостиницы, EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы В&В, казино – отели, конгресс – отели, таймшер – отели, альтернативные средства размещения.

Задача 1. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

Литература: [1, 2, 3]

Тема 2. Развитие гостиничного дела. Теория и практика организации системы управления гостиничным бизнесом

Лекция

Методы и формы управления гостиничным бизнесом. Международные гостиничные сети. Российские гостиничные цепи. Франчайзинг. Франчайзинговые стратегии расширения. Основные преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателем и франшиз получателя. Формы франчайзинга. Управляющая компания и её функции. Оценка независимого варианта. Интеграция в гостиничном бизнесе. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями.

Основные понятия темы: гостиничный бизнес, гостиничная сеть, франчайзинг, услуга.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте методы и формы управление гостиничным бизнесом.
2. Какие международные и российские гостиничные сети существуют.
3. Раскройте роль и место франчайзинга в развитии гостиничной индустрии.
4. Какие функции выполняет управляющая компания.
5. Раскройте правила предоставления гостиничных услуг.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Развития гостиничных цепей и особенности их функционирования.
2. Анализ факторов развития и технологии гостиничной деятельности в одной из стран (по выбору студента).
3. Особенности технологий и основные этапы развития гостиничной индустрии одной из стран (по выбору студента)

Задание 1.

Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки.

Гостиница «Западная» (3*) построена в июле 2002 г. в Переяславле-Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак - подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично. Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

Литература: [1, 2, 3]

Тема 3. Архитектурно-планировочные решения гостиничных предприятий и средств размещения

Лекция

Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и средств размещения. Характеристика пространственной среды гостиничных помещений, архитектурно-дизайнерские решения является основой создания архитектурного облика гостиниц и

формирования её имиджа. Основные виды гостиничных помещений и их назначение. Общественная и жилая зона. Разные стили интерьерных решений.

. *Основные понятия темы:* архитектура, среда, пространство, имидж, зона.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите типы архитектурно-планировочных решений гостиниц.
2. Охарактеризуйте пространственные зоны гостиниц.
3. Перечислите основные виды гостиничных помещений.
4. Какие бывают стили интерьерных решений.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Функциональные требования к генеральному плану гостиниц;
2. Санитарные требования к генеральному плану гостиниц;
3. Противопожарные требования к генеральному плану гостиниц;
4. Системы застройки гостиничных предприятий.

Задание 1.

Современный санаторно-курортный комплекс (СКК): 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м²), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигры, бильярд)).

Представьте схематически организационную структуру СКК, покажите функциональные взаимосвязи между его службами.

Задание 2.

При проектировании бизнес-отеля на 300 номеров требуется определить:

- площадь конференц-залов (40% от общего числа гостей, при норме 4-5 м² на одного гостя);
- площадь лобби-бара (25% от количества гостей и норме 3 м² на каждое посадочное место бара).

Литература: [1, 2, 3]

Тема 4. Особенности управления отелями разных типов

Лекция

Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства: линейный, функциональный, линейно-функциональный. Примерная организационная структура гостиничного предприятия. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления. Распределение рабочего времени по менеджменту и специальности. Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана» от служб административной зоны «заднего плана». Центры прибыли и центры поддержки в гостиничном предприятии. Организация управления в малых отелях. Специфические должности в гостиничном бизнесе. Профессиональные стандарты.

Основные понятия темы: организационная структура, уровни управления, зона, прибыль, издержки.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте типы организационных структур.
2. Раскройте сущность пирамидальной структуры управления гостиницами.

3. Укажите классификационные признаки затрат времени сотрудников гостиниц.
4. Укажите основные отличия между зоной «переднего плана», от зоны «заднего плана».
5. Какие существуют профессиональные стандарты в сфере гостиничного бизнеса.
6. Укажите особенности организации управления в малых отелях.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ потребительского рынка.
2. Разработка анкеты для проведения опроса.
3. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства: основные задачи, этапы формирования финансовой стратегии.
4. Основные инструменты финансового менеджмента: инвестиционный менеджмент, бюджетирование, финансовый анализ, лизинг, страхование.

Задание 1.

Гостиница «Марс» экономического класса обладает площадью 8000 м², номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м². Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет \$20000.

Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Задание 2

Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

Литература: [1, 2, 3]

Тема 5. Принципы функционирования основных служб

Лекция

Жизнедеятельность гостиничного предприятия. Служба управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Служба питания и напитков: кухня, отдел банкетного обслуживания, отдел обслуживания на этажах, отдел барного обслуживания, отдел ресторанного обслуживания, отдел закупок. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба: ремонтно-эксплуатационная и служба инженерных сетей и коммуникаций. Служба маркетинга и продаж: отдел продаж, отдел по рекламе и PR, отдел обслуживания банкетов и конференций. Финансовая служба. Служба безопасности отеля: отдел режима и охраны, группа инженерно-технической защиты, противопожарная охрана. Принципы функционирования отдела кадров в гостинице. Система работы с персоналом. Управление корпоративной культурой в гостинице. Специфика работы гостиничного предприятия. Специфика работы отделения обслуживания. Специфика деятельности служб, обеспечивающих работу отделения обслуживания.

Основные понятия темы: служба, персонал, структура, взаимодействие.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите основные службы гостиницы, и раскройте их функции
2. Назовите принципы функционирования отдела кадровой службы.

3. Каким образом осуществляется управление корпоративной культурой в гостинице.
4. Укажите специфику работы гостиницы.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Компьютерные программы в гостиничных предприятиях.
2. Уровень обслуживания.
3. Программы лояльности.
4. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
5. Организация бытового обслуживания.
6. Транспортные услуги.
7. Культурные мероприятия.
8. Протокол в гостинице.
9. Продажа гостиничных пакетов.

Практические задания

Задание 1. Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задание 2. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостиницы? Что стало причиной экономии денежных средств?

Задание 3. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку \$1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Литература: [1, 2, 3]

Тема 6. Имущественный комплекс гостиницы

Лекция

Службы материально-технического обеспечения и главного инженера. Основные фонды гостиничных предприятий. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Прачечная в гостинице. Экстерьер здания гостиницы. Объемно-планировочное решение гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.

Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостинице.

Система планово-предупредительного ремонта. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения. Инженерные системы в гостинице. Планово-предупредительный ремонт оборудования. План мероприятий по организации бесперебойной эксплуатации оборудования и технических систем гостиницы

Основные понятия темы: имущество, инженер, оборудование, ремонт, эксплуатация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите основные фонды гостиничного предприятия.
2. Охарактеризуйте жилую и общественную часть гостиницы.
3. Перечислите основные подходы к при оформлении интерьера гостиницы.
4. Что собой представляет планово-предупредительный ремонт гостиничного хозяйства.
5. Какие инженерные системы существуют в гостиничном комплексе.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.
2. Профессиональные стандарты и квалификационные требования к сотрудникам административно-хозяйственной службы.
3. Технология выполнения различных видов уборочных работ в гостинице.
4. Технология и организация обслуживания особо важных персон в гостинице.

Практические задания

Задание 1. Крупное предприятие планирует строительство гостиницы уровня 3*, общей площадью 1200 кв. м. Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 35 кв. м. общей площади, из них 20 м² – площадь номера. Затраты определяются из расчета \$40 тыс. на единицу номерного фонда. Рассчитайте площадь, необходимую под организацию конференц-зала (35% от жилого фонда гостиницы).

Задание 2. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задание 3. Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров. 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м²), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами.

Задание 4. Исходя из типовой модели отеля на 3540 номеров, примем за основу норму уборки 18 номеров в смену. Загрузка гостиницы составляет на данный момент 80%. Группа горничных состоит из четырех сотрудников и старшей горничной, к каждой группе прикреплен помощник для уборки помещений общего пользования и прочих поручений.

Ежедневно в прачечной отеля работают смены из 5 человек по 5-дневному рабочему графику, с 40-часовой рабочей неделей. Определите минимальное количество персонала, необходимое для поддержания чистоты и порядка в отеле, бесперебойной работы прачечной. Следует учесть, что периодически требуется осуществлять замены персонала (отпуск, больничный и т.д.).

Задание 5. Гостиница А экономического класса обладает площадью 8000 м², номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м². Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет \$20 тыс. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Литература: [1, 2, 3]

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- подготовка к письменным работам;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий, в форме фиксированных сообщений (эссе);
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Организация гостиничного хозяйства» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- компетенцию с указанием этапов её формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах её формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (Экзамен)

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
10. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
11. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
12. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
13. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
14. Структура управления гостиничным предприятием.
15. Функции руководителей высшего звена управления.
16. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
17. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.

18. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
19. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
20. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
21. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
22. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
23. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
24. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
25. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
26. Технологии и организация работы службы питания.
27. Особенности работы ресторана в гостинице.
28. Технологии и организация работы банкетной службы.
29. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
30. Инженерно-техническая служба гостиницы.
31. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
32. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
33. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
34. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
35. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
36. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
37. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
38. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
39. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
40. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
41. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
42. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.
43. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] // [Электронные ресурсы]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/512610>.
2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] // [Электронные ресурсы]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/518225>.

7.2 Дополнительная литература

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. // [Электронные ресурсы]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/517896>.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Библиотека Либертариума - <http://www.libertarium.ru/library/>

9 Методические указания по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студентов, а также прохождение промежуточной аттестации (дифференцированного зачёта).

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Целью проведения практических (семинарских) занятий является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров; на них обсуждаются вопросы по теме, проводятся письменные работы, проводится тестирование, обсуждаются эссе, проводятся опросы, предусмотрена работа с контурными картами, разрабатываются туристические маршруты.

Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

- проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

2. Семинар:

- тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания студентов на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара студентам дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

В ходе проведения семинаров используются следующие формы работы со студентами: подготовка фиксированного сообщения, выполнение заданий для анализа ситуации.

Фиксированное сообщение (эссе) – мини-доклад на определенную тему, представляющее собой краткое освещение выбранной проблемы. В отличие от реферата, он не оформляется в виде письменной работы. При написании эссе по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Основные источники информации: электронные, письменные (на бумажных носителях), устные. Методы сбора информации зависят от того, каким источником информации пользуется исследователь. Работа с электронными источниками предполагает знание в первую очередь методов использования данных Интернета, умение профессионально использовать возможности информационных технологий для сбора информации и пр. Важно отметить, что работа с электронными источниками информации значительно сокращает время на поиск и обработку информационных данных.

Работа с письменными источниками включает:

- 1) документальное изучение и описание фактов, событий, деталей из первичных источников (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии, журналы и пр.);
- 2) раскрытие существа фактов, идей во взаимосвязи, взаимодействии и выявление законов их развития;
- 3) анализ, обобщение фактического материала и формулирование выводов (контент-анализ).

Работа с устными источниками (наблюдение, социологический опрос, изучение общественного мнения, экспертные оценки и пр.) предъявляет особые требования к специальной подготовке исследователя по использованию методов получения устной информации.

Следует подчеркнуть, что так называемая вторичная информация (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии) требует к себе индивидуального подхода при оценке их важности, надежности и достоверности. При подготовке доклада главным является обработка материалов: раскрытие, объяснение качественных и количественных проявлений фактов, сущности вещей, явлений и событий.

Этому способствует всесторонний анализ материалов, сравнительное их изучение по форме и по содержанию, вдумчивое обобщение и определение закономерности явлений. Раскрытию существа фактов и явлений помогают различные приемы анализа и обработки фактических материалов. В одних случаях необходимо применение аналогий, в других – сравнение, в-третьих – рассмотрение под новым углом зрения, с новых позиций и пр.

Прием аналогий позволяет определить сходство явлений и событий в каких-либо признаках или отношениях. Обобщение фактического материала – это не просто перечисление и систематизация различных фактов, а один из важных и эффективных приемов научного анализа, восхождение от конкретного к абстрактному и снова к конкретному на более высоком теоретическом уровне. В процессе анализа очень важно подытожить накопленные фактические данные, тщательно и всесторонне пересмотреть их в целом, дать строгую и критичную оценку результатов.

Обобщение и анализ должны заканчиваться выводами.

10 Курсовой проект (работа) Выполнение курсового проекта (работы) не предусмотрено учебным планом.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- изучение нормативных документов на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, проработка документов;
- интерактивное общение со студентами и консультирование посредством электронной почты.

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- Пакет Р7 – офис.

11.3 Перечень информационно-справочных систем

- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы - учебная аудитория № 422-423 (ул. Ключевская д.54, корпус 7) с комплектом учебной мебели на 52 посадочных места;
- для самостоятельной работы студентов – аудитория № 305 (ул. Ключевская д.54, корпус 7), оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 32 посадочных места;
- технические средства обучения для представления учебной информации большой аудитории: аудиторная доска, мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор).