

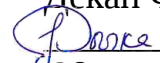
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФИТЭУ

 /И.А. Рычка/
«28» января 2026 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,
2026

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

Составитель рабочей программы
Ст. преподаватель кафедры ЭМ



Е.В. Егорова

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры 27.01.2026, протокол № 6

Зав. кафедрой ЭМ, к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«27» января 2026 г.

1 Цели и задачи учебной дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Организация гостиничной деятельности» является формирование у будущих специалистов современных фундаментальных знаний в области технологии гостиничной деятельности как совокупности операций и процессов в предоставлении услуг размещения и гостеприимства туристам.

Основные **задачи** курса:

- обеспечение планомерного, систематического изучения основ технологических процессов в индустрии гостеприимства;
- формирование системы знаний о содержании деятельности служб гостиничного комплекса, связанных с приемом и обслуживанием гостей, в ознакомлении с материально-техническим обеспечением процесса приема и обслуживания в туристско-гостиничных комплексах;
- обеспечение изучения требований стандартов и др. нормативно-технических документов по гостиничному обслуживанию;
- развитие умений и навыков по организации и технологии эффективного взаимодействия в контактной зоне гостиничного предприятия;
- формирование системы рациональных приемов использования зданий, сооружений, оборудования гостиниц;
- профессиональная ориентация и формирование профессиональной компетентности студентов в сфере гостиничного сервиса.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

ПК-4 – Способен организовать управление ресурсами структурных подразделений гостиничного комплекса.

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

Таблица – 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 – 1 ПК-4 Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных ИД – 2 ПК-4 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса. Умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов	Знать: – законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	3(ПК-4)1 3(ПК-4)2 3(ПК-4)3
			Уметь: – осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов гостиничного комплекса; – осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса. – использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых	У(ПК-4)1 У(ПК-4)2 У(ПК-4)3

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
		гостиничного комплекса ИД – 3 ПК-4 Владеет навыками стратегического и тактического методов анализа потребности департаментов гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала.	сотрудников департаментов гостиничного комплекса Владеть: – навыками стратегического и тактического методов анализа потребности департаментов гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала.	В(ПК-4)1

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Организация гостиничной деятельности» (Б1.В.ДВ.03.02) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений в структуре основной профессиональной образовательной программы, ее изучение базируется на знании совокупности таких дисциплин, как «Международный туризм», «Правовое регулирование туристской деятельности и гостиничного бизнеса», «Государственная политика в сфере туризма и индустрии гостеприимства», «Информационные технологии в сфере туризма и индустрии гостеприимства», «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства», «Организация предпринимательской деятельности» и др.

Знания, умения и навыки, полученные обучающимися в ходе изучения курса дисциплины, могут быть использованы для прохождения преддипломной практики и подготовки выпускной квалификационной работы.

4 Содержание дисциплины

4.1 Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Контактная работа	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	СПР			
Тема 1. Теоретические основы организации гостиничного дела	8	4	2	2		4	Опрос Дискуссия КС	
Тема 2. Структура гостиничного продукта	8	4	2	2		4	Опрос Дискуссия КС	
Тема 3. Гостиничные цепи	8	4	2	2		4	Опрос Дискуссия КС	
Тема 4. Гостиничный цикл	17	10	6	4		7	Опрос	
Тема 5. Организационная структура гостиницы	17	10	6	4		7	Опрос Дискуссия КС	
Тема 6. Обеспечение качества обслуживания	14	8	4	4		6	Опрос Дискуссия КС	
Экзамен								36
Всего	108	40	24	16	-	32		36

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Контактная работа	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	СПР			
Тема 1. Теоретические основы организации гостиничного дела	12	6	3	3		6	Опрос Дискуссия КС	
Тема 2. Структура гостиничного продукта	12	6	3	3		6	Опрос Дискуссия КС	
Тема 3. Гостиничные цепи	12	6	3	3		6	Опрос Дискуссия КС	
Тема 4. Гостиничный цикл	12	6	3	3		6	Опрос	
Тема 5. Организационная структура гостиницы	12	6	3	3		6	Опрос Дискуссия КС	
Тема 6. Обеспечение качества обслуживания	12	6	3	3		6	Опрос Дискуссия КС	
Экзамен								3
Всего	108	36	18	18		36		3

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1 Теоретические основы организации гостиничного дела.

Лекция

Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Тенденции развития гостиничного бизнеса. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения. Принципы организационного построения высококласных гостиничных предприятий. Техника взаимоотношений с клиентами высококласного отеля. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококласного отеля. Введение систем наград и поощрений за качественное обслуживание клиентов. Понятие «услуга». Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококласных гостиницах. Инновационные приемы в организации обслуживания постоянных гостей и вип-гостей.

Основные понятия темы: типология гостиниц, гостиничный сервис, гостиничный продукт.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения.

- 1 Специализированные международные, межправительственные и неправительственные организации в гостиничной индустрии.
- 2 Характеристика современного состояния гостиничных услуг.
- 3 Основные тенденции развития гостиничного бизнеса.
- 4 Формы международного регионального сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в мировой гостиничной индустрии.

Практическое задание 1. Подготовка докладов на семинарское занятие.

Практическое задание 2. Тестовое задание.

Литература: [1]; [2].

Тема 2 Структура гостиничного продукта

Лекция

Понятие «гостиничного продукта». Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Элементы (характеристики) гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя. Гостиничная услуга. Структура гостиничной услуги. Основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги. Характеристики услуг. Состав помещений гостиницы: общественные, жилые, служебные, технические. Номерной фонд гостиницы. Структура номерного фонда. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.

Основные понятия темы: гостиничный продукт, гостиничная услуга, основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги, номер.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1 Элементы (характеристики) гостиничного продукта.

2 Структура гостиничной услуги.

3 Определение понятия «номерной фонд» гостиницы.

Практическое задание 1. Подготовка докладов на семинарское занятие.

Практическое задание 2. Структура гостиничного продукта.

Практическое задание 3. Решить ситуативную задачу.

Практическое задание 4. Тестовое задание.

Литература: [1]; [2].

Тема 3. Гостиничные цепи.

Лекция

Понятие «гостиничной цепи». История развития гостиничных цепей. Наиболее известные гостиничные цепи мира: Hilton, Marriott, Accor, Radisson, Факторы, влияющие на развитие гостиничных цепей в России. Категории гостиничных цепей: корпоративные, независимых предприятий, предоставляющие управленческие услуги. Формы управления гостиничными цепями: независимая управляющая компания, компания, управляющая гостиничной цепью, франчайзинговая система, сеть систем маркетинговой информации и бронирования. Основные преимущества и недостатки функционирования гостиничных цепей.

Основные понятия темы: гостиничная цепь, франчайзинг.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1 Основные преимущества функционирования гостиничных цепей.

2 Основные недостатки функционирования гостиничных цепей.

3 Формы управления гостиничными цепями.

4 Категории гостиничных цепей.

5 Модели организации гостиничного бизнеса.

Практическое задание 1. Подготовка докладов на семинарское занятие.

Практическое задание 2. Тестовое задание

Литература: [1]; [2].

Тема 4. Гостиничный цикл.

Лекция

Понятие гостиничного цикла. Основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд, после выезда. Персонал, задействованный в различных этапах гостиничного цикла. Точки соприкосновения.

Технология бронирования. Понятие «бронирования». Источники и каналы получения гостиницей заявок на бронирование. Типы бронирования: предварительное, гарантированное, негарантированное, сверхбронирование. Аннуляция бронирования. Статистика отмен. Этапы обработки заявок на бронирование: прием запроса, ответ на запрос, запись о резервировании, обсуждение формы оплаты, подтверждение или аннуляция бронирования. Нормативы времени на обработку запроса о бронировании. Передача информации о бронировании другим службам гостиницы.

Компьютерные системы бронирования. Понятие компьютерных систем бронирования. Централизованное резервирование. Присоединенные и неприсоединенные сети бронирования. Интернет-бронирование. Членство в системе Интернет-бронирования. Создание собственного сайта гостиницы. Правила предоставления информации о гостинице в компьютерных системах бронирования. Основные блоки информации о гостинице: общее описание, номерной фонд, сервис, клиенты, тарифный план и т.п. способы задания информации о наличии мест: свободная продажа, ограниченная свободная продажа, продажа по запросу, остановка продажи. Тип доступа к компьютерной системе бронирования. Off-line и on-line бронирование. Нормативы времени при совершении бронирования через компьютерные системы. Преимущества и недостатки компьютерных систем бронирования. Компьютерные системы бронирования, используемые в России: Сирена, АLEAN, Амадеус, Gabriel.

Организация приема и размещения гостей. Оборудование стойки приема и размещения. Основные этапы процесса приема и размещения гостей. Организация встречи гостя. Документы строгой отчетности, заполняемые при приеме. Порядок регистрации гостей. Временные нормативы процедуры приема. Сопровождение гостя до номера.

Особенности приема иностранных туристов. Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице. Содержание Федерального закона «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». Понятие визового режима. Проверка подлинности документов. Документы, заполняемые при регистрации иностранного гражданина. Порядок оплаты государственной пошлины за регистрацию иностранного гражданина в Федеральной миграционной службе.

Особенности приема туристских групп. Понятие группы туристов. Основные требования к организации приема туристской группы. Особенности размещения групповых туристов. Основные документы, заполняемые при размещении туристских групп. Временные нормативы регистрации туристских групп и возможности уменьшения времени на оформление документов. Особенности размещения руководителя группы.

Предоставление услуг питания. Принципы проектирования предприятий питания при средствах размещения. Виды услуг питания, предоставляемые в гостиницах. Предоставление услуг питания в ресторанах барах и кафе гостиницы. Организация завтраков. Мини-бары. Обслуживание мини-баров. Room-service. Правила обслуживания гостей в номерах. Организационный цикл предоставления услуг питания: закупка, доставка, хранение, приготовление, продажа. Условия, влияющие на качество услуг питания. Особенности функционирования предприятий питания в гостиницах.

Дополнительные услуги гостиницы, предоставляемые гостям во время проживания. Основные, вспомогательные и дополнительные услуги гостиницы. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Услуги, предоставляемые гостям бесплатно. Услуги, включаемые в стоимость номера. Услуги, предоставляемые гостям за дополнительную плату. Факторы, влияющие на планирование дополнительных гостиничных услуг. Виды дополнительных услуг гостиницы. Бытовые услуги. Услуги связи. Экскурсионное обслуживание и организация досуга. Медицинские услуги. Услуги спортивно-оздоровительного характера. Транспортные услуги. Банковские и финансовые услуги. Требования к количеству и качеству гостиничных услуг, исходя из звездности гостиницы.

Процедура выезда гостя. Полный расчет с гостем. Технология проведения расчетов. Особенности взимания оплаты за проживание в зависимости от расчетного часа. Положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Досрочный выезд.

Продление проживания. Проживание других лиц в номере гостя. Политика отеля в отношении посетителей. Выписка счета за дополнительные платные услуги. Порча или утеря гостем имущества гостиницы. Документы, заполняемые при выезде. Зависимость процедуры заполнения документов от формы оплаты. Правила работы с банковскими картами. Временные нормативы при производстве расчетов с гостем.

Основные понятия темы: гостиничный цикл, этапы гостиничного цикла, точки соприкосновения, бронирование, предварительное бронирование гарантированное, сверхбронирование, компьютерная система бронирования, централизованная система бронирования, интернет-бронирование, бронирование off-line, бронирование on-line, прием и размещение, регистрация гостя, иностранный гость, виза, визовый режим, туристская группа, мини-бар, room-service, дополнительные услуги, выезд гостя, счет.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

- 1 Основные этапы гостиничного цикла.
- 2 Основные точки соприкосновения гостя с персоналом гостиницы на разных этапах гостиничного цикла.
- 3 Способы гарантированного бронирования.
- 4 Этапы обработки заявок на бронирование.
- 5 Основные блоки информации о гостинице в системах бронирования.
- 6 Преимущества и недостатки компьютерных систем бронирования.
- 7 Компьютерные системы бронирования, используемые в России.
- 8 Оборудование стойки приема и размещения.
- 9 Основные этапы процесса приема и размещения гостей.
- 10 Документы строгой отчетности, заполняемые при заезде.
- 11 Порядок регистрации гостей.
- 12 Временные нормативы процедуры регистрации гостей.
- 13 Порядок регистрации иностранных граждан в гостинице.
- 14 Документы, заполняемые при регистрации иностранного гражданина.
- 15 Особенности размещения групп туристов.
- 16 Документы, заполняемые при размещении туристских групп.
- 17 Возможности уменьшения времени на оформление документов при регистрации туристских групп.
- 18 Виды услуг питания, предоставляемые в гостиницах.
- 19 Правила обслуживания гостей в номерах.
- 20 Организационный цикл предоставления услуги питания.
- 21 Условия, влияющие на качество услуг питания.
- 22 Особенности функционирования предприятий питания в гостиницах.
- 23 Основные, вспомогательные и дополнительные услуги гостиницы.
- 24 Услуги, предоставляемые гостям бесплатно.
- 25 Факторы, влияющие на планирование дополнительных гостиничных услуг.
- 26 Предоставление услуг связи в гостинице.
- 27 Организация экскурсионного обслуживания и досуга в гостиницах.
- 28 Требования к количеству и качеству гостиничных услуг в гостиницах различных категорий.
- 29 Технология проведения расчетов.
- 30 Документы, заполняемые при выезде.
- 31 Правила работы с кредитными картами.

Практическое задание 1. Кейс «Обслуживание гостей на стойке регистрации в гостинице «Центральная»».

Практическое задание 2. Структура гостиничного цикла.

Практическое задание 3. Технология бронирования номера.

Практическое задание 4. Процедура заезда гостя.

Практическое задание 5. Прием и размещение иностранного гостя.

Практическое задание 6. Организация заезда туристской группы.

Практическое задание 7. Разработка структуры обслуживания гостей во время проживания.

Практическое задание 8. Процедура выезда гостя.

Практическое задание 9. Деловая игра «Планирование деятельности предприятия размещения».

Практическое задание 10. Решение тестов.

Литература: [1]; [2]; [4]; [5].

Тема 5. Организационная структура гостиницы.

Лекция

Основные службы гостиницы. Front-office и Back-office. Задачи и характеристики их деятельности. Front-office. Основные функции и состав службы приема и размещения. Основные функции и состав службы питания. Основные функции и состав коммерческой службы. Back-office. Основные функции и состав хозяйственной службы. Основные функции и состав службы безопасности. Основные функции и состав инженерной службы. Основные функции и состав административной службы. Состав и название служб в зависимости от специфики гостиничного предприятия. Должности и производственные функции работников различных служб. Должностные инструкции. Категории персонала гостиниц: высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, рабочие технических служб. Основные функции различных категорий персонала гостиницы.

Служба приема и размещения. Служба приема и размещения, ее основные функции. Составные части службы приема и размещения: служба бронирования, служба швейцаров, служба посыльных (подносчиков багажа), служба регистрации, телефонная (информационная) служба. Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников службы приема и размещения.

Коммерческая служба. Коммерческая служба, ее основные функции. Составные части коммерческой службы: служба маркетинга, отдел продаж. Особенности взаимодействия коммерческой службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников коммерческой службы.

Служба питания. Служба питания, ее основные функции. Составные части службы питания: кухня, рестораны, кафе, бары, кафетерии, банкетная служба, обслуживание в номерах. Организация предоставления услуги питания проживающим в гостинице. Особенности взаимодействия службы питания с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников службы питания.

Хозяйственная служба. Хозяйственная служба, ее основные функции. Составные части хозяйственной службы: служба горничных, служба уборки общественных помещений, отдел закупок, обслуживание мини-баров, прачечная. Особенности взаимодействия хозяйственной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников хозяйственной службы.

Служба безопасности. Служба безопасности, ее основные функции. Направления обеспечения безопасности персонала и гостей гостиницы. Особенности взаимодействия службы безопасности с другими гостиничными службами и внешними структурами. Функциональные обязанности работников службы безопасности.

Инженерная служба. Инженерная служба, ее основные функции. Составные части инженерной службы: технико-эксплуатационный отдел, компьютерная группа, экологический отдел. Особенности взаимодействия инженерной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников инженерной службы.

Административная служба. Административная служба, ее основные функции. Составные части административной службы: отдел кадров, секретариат, канцелярия, бухгалтерия, юридический отдел. Особенности взаимодействия административной службы с другими гостиничными службами. Функциональные обязанности работников административной службы.

Требования к обслуживающему персоналу гостиниц. Медицинские требования. Требования к поведению. Униформа. Квалификация персонала. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор: Гостиницы. Требования к организации работы персонала гостиницы. Положения, которые должен знать каждый сотрудник: месторасположение, категории размещения, характеристика гостиничных номеров и предоставляемых услуг, обязательства по отношению к гостям.

Основные понятия темы: гостиничная служба, front-office, back-office, служба приема и размещения, коммерческая служба, служба питания, ресторан, кафе, бар, лобби-бар, room-сервис, хозяйственная служба, служба безопасности, инженерная служба, административная служба, квалификация персонала, этика персонала.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

- 1 Охарактеризуйте основные функции отдела кадров.
- 2 Охарактеризуйте основные функции секретариата.
- 3 Охарактеризуйте основные функции канцелярии.
- 4 Охарактеризуйте основные функции расчетной части.
- 5 Охарактеризуйте основные функции юридического отдела.
- 6 Охарактеризуйте организационную структуру службы приема и размещения.
- 7 Охарактеризуйте структуру коммерческой службы гостиницы.
- 8 Охарактеризуйте организационную структуру службы питания в гостинице.
- 9 Перечислите направления обеспечения безопасности персонала и гостей гостиницы.
- 10 Охарактеризуйте структуру инженерной службы.
- 11 Перечислите основные функции административной службы гостиницы.
- 12 Охарактеризуйте структуру административной службы гостиницы.

Практическое задание 1. Подготовка докладов на семинарское занятие.

Практическое задание 2. Организация работы гостиничной службы

Практическое задание 3. Организация работы администратора службы приема и размещения

Практическое задание 4. Решение ситуативных задач.

Ситуативная задача № 1. Работа в Новый год

Ситуативная задача № 2. Наем персонала для работы в баре

Ситуативная задача № 3.

Ситуативная задача № 4.

Ситуативная задача № 5.

Практическое задание 5. Тестовое задание.

Литература: [1]; [2].

Тема 6. Обеспечение качества обслуживания.

Лекция

Понятие качества обслуживания. Понятие качества, основные теории качества. Качество услуги: техническое и функциональное качество. Показатели качества обслуживания. Типы реакций потребителей на качество обслуживания. Составные части процесса управления качеством гостиничных услуг. Организация оценки качества услуги: инструментальный метод, метод количественных оценок, экспертный метод. Понятие удовлетворенности гостя. Система оценки удовлетворенности. Направления оценки удовлетворенности гостя: наблюдение, анкетирование, анализ финансовых показателей, жалобы.

Технологии гостеприимного поведения. Требования к персоналу контактной зоны гостиницы. Основы профессиональной этики и этикета. Корпоративная культура и ее влияние на качество контактных взаимодействий. Модель поведения «Yes, I can!». Способы реагирования в конфликтных ситуациях. Технология поведения в конфликте. Сценарии исправления проблемной ситуации.

Требования, предъявляемые к работникам гостиницы. Требования к обслуживающему

персоналу гостиницы: квалификация, поведение, медицинские требования, требования к внешнему виду работников гостиницы. Ознакомление работников гостиницы с правилами внутреннего распорядка. Информация, которую должен знать любой работник гостиницы. Требования к профессиональным качествам работника гостиницы.

Основные понятия темы: качество, качество услуг, техническое качество, функциональное качество, удовлетворенность гостя, контактная зона, конфликтная ситуация, профессиональный стандарт, квалификация персонала, правила внутреннего распорядка.

Практическое занятие

Практическое задания

Практическое задание 1. Подготовка докладов на семинарское занятие.

Практическое задание 2. Разработка технологии экспертизы качества уборочных работ

Практическое задание 3. Разработка системы контроля безопасности

Практическое задание 4. Разработка формы контроля качества обслуживания в гостинице

Практическое задание 5. Решение проблемных ситуаций

Практическое задание 6. Определение основных требований к работнику гостиницы

Практическое задание 7. Тестовое задание

Литература: [1]; [2].

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся

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;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме творческих заданий, кейс-стади, докладов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;
- выполнение рефератов;
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине (экзамен).

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

Тематика рефератов:

- 1 Понятие и тенденции развития гостиничного бизнеса
- 2 Структура гостиничного продукта
- 3 Гостиничные цепи
- 4 Технология бронирования
- 5 Организация приема и размещения гостей
- 6 Предоставление услуг питания
- 7 Дополнительные услуги гостиницы, предоставляемые гостям во время проживания
- 8 Процедура выезда гостя
- 9 Основные службы гостиницы
- 10 Понятие качества обслуживания
- 11 Технология гостеприимного поведения
- 12 Требования, предъявляемые к работникам гостиницы
- 13 Spa-комплексы при гостиницах
- 14 Характеристика предприятий общественного питания при гостиницах
- 15 Организация службы кейтеринга в гостинице
- 16 Теории качества обслуживания

- 17 Оценка качества обслуживания
- 18 Особенности обслуживания иностранных туристов в российских гостиницах
- 19 Особенности работы гостиниц с туристскими группами
- 20 Технологический процесс приема и обслуживания гостей
- 21 Организация работы прачечных и химчисток при гостинице
- 22 Служба housekeeping и организация ее работы в гостинице
- 23 Организация деятельности службы приема и размещения в гостинице
- 24 Особенности деятельности отдела продаж гостиницы
- 25 Организация культурно-массовых мероприятий в гостинице
- 26 Особенности проведения банкетов и конференций в гостинице

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

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

6.2. Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

- 1 Понятие гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства
- 2 Роль индустрии гостеприимства в сфере услуг, современные тенденции
- 3 Классификация средств размещения
- 4 Требования к услугам по звёздности гостиницы
- 5 Гостиничные цепи и их влияние на стандарты качества обслуживания
- 6 Гостиничный продукт, его элементы, категории номеров
- 7 Элементы процесса обслуживания, влияющие на удовлетворенность клиента
- 8 Гостиничный цикл, основные этапы гостиничного цикла
- 9 Точки соприкосновения, влияющие на оценку клиентом качества обслуживания
- 10 Бронирование, его виды, каналы получения заявок на бронирование номера
- 11 Технология организации бронирования
- 12 Прием и размещение гостей, заезд, регистрация
- 13 Особенности приема и регистрации граждан России
- 14 Особенности приема и регистрации иностранных граждан
- 15 Особенности приема и регистрации туристских групп
- 16 Обслуживание гостей во время проживания
- 17 Основные виды услуг, предлагаемых гостям
- 18 Особенности организации питания в гостинице
- 19 Расчет гостей, подготовка и проведение расчета, выезд гостя
- 20 Ключевое хозяйство
- 21 Обеспечение безопасности гостей
- 22 Оставленные и потерянные вещи, их хранение и порядок возврата
- 23 Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений
- 24 Организация и проведение уборочных работ
- 25 Жалобы гостей, карточки опроса гостей о качестве обслуживания

- 26 Нестандартные ситуации в обслуживании
- 27 Модели поведения людей в стрессовых ситуациях
- 28 Концепция гостиничного предприятия, основные элементы концепции
- 29 Технология составления проекта
- 30 Основные требования к зданиям и сооружениям гостиниц
- 31 Планировка общественных и жилых помещений
- 32 Организационная структура гостиницы
- 33 Основы управления персоналом в гостинице
- 34 Подбор кадров (основные каналы и характеристики)
- 35 Ресурсное обеспечение проекта гостиницы.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1 Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583189> (дата обращения: 01.04.2026).

2 Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20173-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581296> (дата обращения: 01.04.2026).

7.2 Дополнительная литература

3 Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598455> (дата обращения: 01.04.2026).

4 Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 128 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19933-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584934> (дата обращения: 01.04.2026).

5 Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18220-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534557> (дата обращения: 01.04.2026).

6 Карабущенко, П. Л. Искусство гостеприимства : учебник для вузов / П. Л. Карабущенко, Т. А. Шебзухова, А. А. Вартумян. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 285 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20292-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589923> (дата обращения: 01.04.2026).

7 Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585632> (дата обращения: 01.04.2026).

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Издательская группа «Дело Сервис» - <http://www.dis.ru/library/manag/archive/>
2. Бизнес-книга - <http://www.bizbook.ru>
3. Научная энциклопедия - <http://www.book-science.ru>
4. Всем, кто учится: обзоры сайтов, учебники по экономике и управлению –

<http://www.alleng.ru>

5. Сайт «Корпоративный менеджмент». Новости, публикации, Библиотека управления - <http://www.cfin.ru>

6. Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент» - <http://www.ecsocman.edu.ru>

7. Электронно-библиотечная система «eLibrary»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>

8. Электронная библиотека диссертаций РГБ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.diss.rsl.ru>

9. Электронная библиотека GrebennikOn: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grebennikon.ru/>

9 Методические указания для обучающихся 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 аттестационных испытаний промежуточной аттестации.

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; технологиям создания и движения документов, применяемым на производственных предприятиях рыбохозяйственного комплекса, оценке их эффективной реализации; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций обучающимся следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать 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 занятий является закрепление знаний обучающихся, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся в форме семинаров; на них разбираются конкретные ситуации из практики зарубежного и российского управления, проводится тестирование, обсуждаются доклады, проводятся опросы. На учебных занятиях семинарского типа обучающиеся 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, работу с текстами официальных публикаций; решение практических заданий.

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;

– лекция-визуализация - подача материала осуществляется средствами технических средств обучения с кратким комментированием демонстрируемых визуальных материалов (презентаций).

2. Семинар:

– тематический семинар – этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания обучающихся на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара обучающимся дается задание – выделить существенные стороны темы, или же преподаватель может это сделать сам в том случае, когда обучающиеся затрудняются проследить их связь с практикой. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы;

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

– проработка (изучение) материалов лекций;

- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме кейс-стади, тестов, творческих заданий, докладов, рефератов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов и представления результатов анализа конкретных ситуаций;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему, промежуточному и итоговому контролю знаний.

Основная доля самостоятельной работы обучающихся приходится на подготовку к практическим занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Менеджмент» предполагает умение работать с первичной информацией.

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;
- использование слайд-презентаций;
- интерактивное общение с обучающимися 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, № 7-410 с комплектом учебной мебели на 36 посадочных места;

– для самостоятельной работы обучающихся - учебная аудитория № 305, оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 29 посадочных места; учебная аудитория № 517, оборудованная 8 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 12 посадочных места;

- доска аудиторная;
- презентации в Power Point по темам курса «Организация гостиничной деятельности»;
- мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор).