Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.13.2 Гостиничные технологии»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа академического бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2016

1278862

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "25" 01 2016г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — И.Н. Корабейников
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель — подпись — Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм — личная подпись — Ж.А. Ермакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись — Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 50840

© Четверикова Н.А., 2016
© ОГУ, 2016

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование комплекса знаний по теоретическим основам и системы навыков исследования прикладных вопросов в области гостиничного дела и используемых гостиничных технологий.

Задачи:

- усвоение концептуальных основ организации и обслуживания на предприятиях размещения для успешной практической профессиональной деятельности;
- формирование и развитие у обучающихся целостной системы знаний в области гостиничного дела и гостиничных услуг;
- формирование знаний в области определения эффективности коммерческой деятельности, организации труда, технологии обслуживания и процессов обслуживания в гостиницах и других средствах размещения;
- активизация творчества обучающихся в поиске нестандартных решений и разработке новых предложений в гостиничном деле с использованием интерактивных методов;
- расширение кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающихся.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.11 Туристско-рекреационное проектирование, Б.1.Б.13 Организация туристской деятельности, Б.1.Б.14 Информационные технологии в туристской индустрии, Б.1.Б.15 Менеджмент в туристской индустрии, Б.1.В.ОД.5 Экономика и предпринимательство в туризме, Б.1.В.ОД.8 Экономика и социология труда, Б.1.В.ОД.15 Налогообложение в сервисе и туризме, Б.2.В.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: основы системы управления предприятием размещения, организацию работы основных и вспомогательных служб, с целью организации их эффективной деятельности; направления развития гостиничной индустрии, в том числе с учетом социальной политики государства; **Уметь:** применять технологии сервисного обслуживания в гостинице, способствующие продвижению гостиничного продукта в туристской деятельности; **Владеть**: способностью организовать работу исполнителей; стандартными процедурами качественного предоставления гостиничных услуг и обслуживания, инструментами для решения основных задач гостиничного предприятия, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
Знать: структуру доходов и расходов гостиницы, структуру затрат на формирование гостиничных услуг; **Уметь:** анализировать гостиницу как объект коммерческой дея-	ПК-5 способностью рассчитать и проанализировать затраты

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
тельности, в том числе с учетом потребностей туристов **Владеть:** навыками составления организационно-экономической и кадровой характеристики гостиницы для проведения аналитической работы и разработки обоснованных мероприятий, направленных на удовлетворение требований туриста	деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**180**	**180**
Контактная работа:	**70,5**	**70,5**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: *- выполнение курсовой работы (КР);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**109,5** +	**109,5**
Вид итогового контроля	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину	10	2	4	-	4
2	История становления и развития гостиничного дела	14	2	2	-	10
3	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	18	4	4	-	10
4	Система управления предприятием размещения	20	6	4	-	10
5	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	14	2	2	-	10
6	Технология и организация обслуживания номерного фонда	14	2	2	-	10
7	Гостиничные услуги в составе туристского	18	4	4	-	10

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	продукта					
8	Материально-техническая база предприятий размещения	14	2	2	-	10
9	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	14	2	2	-	10
10	Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности	14	2	2	-	10
11	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	18	4	4	-	10
12	Ценообразование в гостинице	12	2	2	-	8
	Итого:	180	34	34		112
	Всего:	180	34	34		112

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Введение в дисциплину

Цель, основные задачи дисциплины. Роль предприятий размещения в развитии экономики государства. Стандартная классификация средств размещения. Понятие гостиницы: современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг. Признаки классификации гостиничных предприятий и других средств размещения. Типы размещений. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.

№2 История становления и развития гостиничного дела

Этапы становления и развития предприятий гостеприимства за рубежом и в России. Предыстория гостиничного дела. Основные модели гостеприимства (европейская, азиатская, американская, восточно-европейская). Понятие гостиничная сеть (цепь). Специфика развития гостиничных цепей. Основные модели развития гостиничного дела. Крупнейшие гостиничные сети мира.

№3 Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения

Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле. Функциональные требования к гостиницам и помещениям (основные принципы сооружения здания гостиницы). Виды услуг предприятий размещения (основные, дополнительны) как элемент коммерческой деятельности. Маркетинговая деятельность по продвижению услуг. Инструменты продвижения средств размещения на рынке гостиничных услуг. Инновации в сфере гостиничного бизнеса.

№4 Система управления предприятием размещения

Понятие и принципы построения системы управления на предприятии. Организационная структура предприятия размещения, факторы, влияющие на выбор организационной структуры предприятия. Подсистема управления персоналом, способствующая эффективной деятельности гостиничного предприятия. Административная служба предприятия размещения: сущность, состав, функциональные особенности. Особенности управления гостиничным предприятием. Специфика управления малыми гостиницами. Подсистема управления организационными изменениями и рисками. Управление изменениями на предприятии. Риски организационных изменений, модели управления.

№5 Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы

Основные службы предприятий размещений, состав, характеристика, основные функции. Вспомогательные службы предприятий размещения, состав, характеристика, основные функции. Технологические особенности функционирования различных служб предприятий размещения. Взаимосвязь различных служб на предприятиях размещения. Оценка эффективности деятельности различных служб предприятий размещения.

№6 Технология и организация обслуживания номерного фонда

Номерной фонд: основные понятия, структура. Классификация номерного фонда гостиниц и других средств размещения. Технологические особенности обслуживания номерного фонда. Оценка эффективности обслуживания номерного фонда.

№7 Гостиничные услуги в составе туристского продукта

Понятие гостиничного продукта. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Этапы разработки гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта. Услуги средств размещения (требования ГОСТ Р). Основные гостиничные услуги. Сопутствующие гостиничные услуги. Дополнительные гостиничные услуги. Специфика предоставления услуг размещения в туристских комплексах. Управление качеством, оценка качества предоставления основных и дополнительных услуг предприятий размещения. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах.

№8 Материально-техническая база предприятий размещения

Характеристика материально-технической базы гостиниц. Понятие основных и оборотных средств. Понятия, классификация и оценка основных средств гостиничного предприятия. Понятия и классификация оборотных средств гостиничного предприятия. Источники формирования основных и оборотных средств гостиничного предприятия. Эффективность использования собственных оборотных средств. Понятие экономической эффективности гостиничных предприятий. Факторы влияния, показатели оценки эффективности гостиницы.

№9 Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий

Финансовые ресурсы гостиничного предприятия. Структура доходов и расходов гостиничного предприятия. Выручка от реализации продукции гостиничного предприятия. Прибыль гостиничных предприятий. Распределение прибыли.

№10 Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности

Стандартизация и сертификация, лицензирование на предприятиях размещения. Классификация и сертификация: общее и различное. Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения. Учредительные и организационные документы. Техническая и технологическая документация предприятий размещения. Стандарты обслуживания. Стандарты предприятий размещения. Информационные технологии. Специализированные программные продукты для гостиниц. Организация претензионной работы.

№11 Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса

Организационная культура как фактор повышения эффективности деятельности предприятия размещения. Модели организационной культуры, уровни организационной культуры. Этика в гостиничном деле. Профессиональная этика и профессионализм. Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.

№12 Ценообразование в гостинице

Теоретические основы ценообразования. Сущность и составляющие цены. Факторы, влияющие на цену гостиничного номера. Ценовая политика и стратегия ценообразования в индустрии гостеприимства. Формирование эффективной политики продаж гостиничных услуг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Введение в дисциплину	4
3	2	История становления и развития гостиничного дела	2
4,5	3	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	4
6,7	4	Система управления предприятием размещения	4
8	5	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	2
9	6	Технология и организация обслуживания номерного фонда	2

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
10,11	7	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	4
12	8	Материально-техническая база предприятий размещения	2
13	9	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	2
14	10	Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности	2
15,16	11	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4
17	12	Ценообразование в гостинице	2
		Итого:	34

4.4 Курсовая работа (7 семестр)

Примерная тематика курсовых работ формируется исходя из содержания дисциплины:

1 Организация работы персонала основных служб гостиницы.
2 Организация работы персонала вспомогательных служб гостиницы.
3 Организация работы службы приема и размещения в гостиницах и гостиничных комплекса.
4 Организация услуг деловой направленности в гостинице.
5 Организация услуг досуга и развлечений в гостинице.
6 Особенности организации обслуживания клиентов в гостиницах делового назначения.
7 Особенности организации обслуживания клиентов в гостиницах для отдыха.
8 Особенности организации обслуживания клиентов на предприятиях размещения объектов санаторного типа.
9 Совершенствование профессионального развития работников гостиницы.
10 Совершенствование дополнительного сервиса в гостинице.
11 Совершенствование деятельности по продвижению гостиницы и ее услуг.
12 Совершенствование деятельности персонала по обслуживанию номерного фонда гостиницы.
13 Совершенствование качества услуг в гостинице.
14 Совершенствование организационной культуры гостиницы.
15 Совершенствование качества и технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг.
16 Совершенствование процесса подбора и отбора персонала в гостинице.
17 Совершенствование системы управления гостиницей.
18 Совершенствование организации обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья в гостинице.
19 Совершенствование системы мотивации персонала гостиницы.
20 Совершенствование (разработка) программы лояльности для коллективного (индивидуального) средства размещения.
21 Совершенствование (разработка) конкурентной стратегии гостиницы.

По согласованию с преподавателем можно предложить собственную, не включенную в список тему. Также, обучающийся может изменить тему курсовой работы после согласования с преподавателем.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Быстров С.А., Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб.пособие / С.А.

Быстров. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2016.-432 с. Режим доступа: http://znanium/com/catalog.php?bookinfo=529356

2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций [Электронный ресурс] : учебник / Р.И. Сухов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 196 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320

5.2 Дополнительная литература

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497

3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: Секвойя, 2016. - 74 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027

4. Тимофеева, Е.С. Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.С. Тимофеева, С.А. Коломоец. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. - 192 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446846

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2016
2. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
4. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2016
5. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
6. Туризм: практика, проблемы, перспективы: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2016
7. Туристический Бизнес: журнал. – М.: АПР, 2016
8. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016
9. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://gumer.info – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. http:// cyberleninka.ru/journal/n/sovremennye-problemy-servisa-i-turizma – научная электронная библиотека;
3. http://hotel-rest.biz – портал журнала «Академия гостеприимства».
4. http://bukvy.net/audioknigi/audioknigi_psihologiya/page/4/ – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии
5. http://prohotel.ru – портал про гостиничный бизнес
6. http://bukvy.net – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.
7. http://elibrary.ru – электронная библиотека научных публикаций.
8. http://infomanagement.ru – портал по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.
9. http://praktikmanager.ru – информационный сайт по менеджменту.
10. www.aup.ru – электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

11. http://www.hr-portal.ru – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
12. http://prohotelia.com – портал о гостиничном бизнесе.
13. http://www.hotelline.ru – портал гостиничного бизнеса.
14. http://www.gks.ru – портал Федеральной службы государственной статистики.
15. https://www.russiatourism.ru –портал Федерального агентства по туризму.
16. https://rha.ru – портал российской гостиничной ассоциации.
17. http://tourlib.net – туристическая библиотека.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2016. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2016. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.
3. Операционная система Microsoft Windows.
4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- ученическая доска;
- магнитно-маркерная доска;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
2. Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине «Гостиничные технологии».

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины (модуля)

«Б.1.В.ДВ.13.2 Гостиничные технологии»

Направление подготовки (специальность): 43.03.02 Туризм
код и наименование

Направленность (профиль), специализация: *Технология и организация туроператорских и турагентских услуг*

Год набора 2016
Форма обучения очная

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2019/2020 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры

Управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 12 от "27" 05 2019г.

Заведующий кафедрой
Управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель _____ Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

В рабочую программу вносятся следующие дополнения и изменения:

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплин

5.1 Основная литература

Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии [Электронный ресурс] / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309

5.4 Интернет-ресурсы

http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации;

«Психология для всех» [Электронный ресурс]. онлайн-курс на платформе https://universarium.org/ – «Универсариум» / Разработчик курса: Центр управления конфликтами "Да!", Режим доступа: https://universarium.org/course/970

5.5 Программное обеспечение профессиональной базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Гарант [Электронный ресурс] . справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. - Москва, [1990–2019]. – Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2019]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe