

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.5 Гостиничное дело»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2019

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от " 09 " 01 2019г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

подпись



Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Старший преподаватель
должность



подпись

Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

к.ю.н. наименование

личная подпись



Е. В. Шестакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

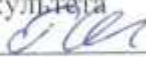


Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись



Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: сформировать комплекс знаний по теоретическим основам и системы навыков исследования прикладных вопросов в области гостиничного дела.

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, 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 обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.24 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.2 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.4 Организация бытового обслуживания населения, Б1.Д.В.6 Организация и обслуживание на предприятиях питания*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-9 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	Знать: основы менеджмента и сервиса для удовлетворения человеческих потребностей; ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания; основные этапы процесса сервисного обслуживания; основные предпочтения потребителей. Уметь: обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервиса; проводить выбор

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		ресурсов и средств с учетом требований потребителя и специфики деятельности предприятия; организовать процесс предоставления и оказания гостиничных услуг потребителю - проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов. Владеть: методами и технологиями предоставления гостиничных услуг конечному потребителю.

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:	16,5	16,5
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	6	6
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)	163,5 +	163,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов		
		всего	аудиторная работа	внеауд. работа

			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	26	1	0,5	-	24,5
2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	24	2	0,5	-	21,5
3	Система управления предприятием размещения	26	1	1	-	24
4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	26	1	1	-	24
5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	26	1	1	-	24
6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	26	1	1	-	24
7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	26	1	1	-	24
	Итого:	180	8	6		166
	Всего:	180	8	6		166

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела

Цель, основные задачи дисциплины. Роль предприятий размещения в развитии экономики государства. Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения. Стандартная классификация средств размещения. РФ. 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. 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.

№2 Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения

Понятие и сущность коммерческой деятельности в гостиничном деле. 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. Национальные стандарты. Стандарты предприятий размещения. Информационные технологии. Специализированные программные продукты для гостиниц. Организация претензионной работы. Функциональные требования к гостиницам и помещениям (основные принципы сооружения здания гостиницы). Номерной фонд: основные понятия, структура. Классификация номерного фонда гостиниц и других средств размещения. Требования к номерам гостиниц и аналогичных средств размещения. Оснащенность номеров. Технологические особенности обслуживания номерного фонда. Оценка эффективности обслуживания номерного фонда.

№3 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.

№4 Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы

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

№5 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. Маркетинговая деятельность по продвижению услуг. Инструменты продвижения средств размещения на рынке гостиничных услуг. Инновации в сфере гостиничного бизнеса.

№6 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. 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 или дискриминация цен.

№7 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. Стилль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	0,5
1	2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	0,5
1	3	Система управления предприятием размещения	1
2	4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	1
2	5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	1
3	6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	1
3	7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	1

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		Итого:	6

4.4 Курсовая работа (7 семестр)

Примерная тематика курсовых работ формируется исходя из содержания дисциплины «Гостиничное дело»:

- 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 комплексах.
- 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. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / 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>
2. 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>
3. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций [Электронный ресурс] : учебник / Р.И. Сухов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный уни-

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. Четверикова, Н. А. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм / Н. А. Четверикова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ. - 2019. - 43 с.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2019
2. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2019
3. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2019
4. Туристический Бизнес: журнал. – М.: АПР, 2018
5. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2019
6. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
7. Экономическая наука современной России: информационный бюллетень: журнал. – М.: ВИНТИ, 2019

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. «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>
6. <http://prohotel.ru> – портал про гостиничный бизнес
7. <http://bukvy.net> – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.
8. <http://elibrary.ru> – электронная библиотека научных публикаций.
9. <http://infomanagement.ru> – портал по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.
10. <http://praktikmanager.ru> – информационный сайт по менеджменту.

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

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, 2019. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserv1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2019. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserv1\CONSULT\cons.exe.
3. Операционная система Microsoft Windows.
4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).
5. LibreOffice – свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения

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 освоению дисциплины.