

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

*Очная*

Год набора 2022

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.5 Гостиничное дело» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "24" 01 2022г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

 Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность



подпись

Н. А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

 Е. В. Шестакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

 Н.Н. Бигалиева

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.25 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.2 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме*

Постреквизиты дисциплины: *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	<b>Знать:</b> основы менеджмента и сервиса для удовлетворения человеческих потребностей; ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания; основные этапы процесса сервисного обслуживания; основные предпочтения потребителей. <b>Уметь:</b> обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с

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

#### 4 Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>58,5</b>	<b>58,5</b>
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b> - 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)	<b>121,5</b> +	<b>121,5</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>экзамен</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	26	4	4	-	18
2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	24	4	4	-	16
3	Система управления предприятием размещения	26	4	4	-	18
4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	26	4	4	-	18
5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	26	4	4	-	18
6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	26	4	4	-	18
7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	26	4	4	-	18
	Итого:	180	28	28		124
	Всего:	180	28	28		124

## 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. Понятие «средство размещения», «гостиница», «гостиничные услуги». 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. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг.

### **№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. Положение о классификации гостиниц. Национальные стандарты. Стандарты предприятий размещения. Информационные технологии и специализированные программные продукты для гостиниц. Функциональные требования к гостиницам и помещениям в них для эффективной коммерческой деятельности (основные принципы сооружения здания гостиницы). Номерной фонд: основные понятия, структура. Категории номерного фонда гостиниц. Требования к номерам гостиниц. Технологические особенности 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: понятие и содержание деятельности, методы управления персоналом, основные направления деятельности в сфере управления человеческими ресурсами. Административная служба предприятия размещения: сущность, состав, функциональные особенности. Особенности управления гостиничным предприятием. Подсистема управления организационными изменениями и инновациями. 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 как комплекса гостиничных услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Этапы разработки гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта. Услуги средств размещения. Основные гостиничные услуги. Сопутствующие и дополнительные гостиничные услуги. 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 на рынке гостиничных услуг. Инновации как инструмент продвижения.

#### **№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.

#### **№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. Организация претензионной работы как элемент культуры обслуживания.

### **4.3 Практические занятия (семинары)**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	4
3,4	2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	4
5,6	3	Система управления предприятием размещения	4
7,8	4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	4
9,10	5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	4
11,12	6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	4
13,14	7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4
		Итого:	28

#### 4.4 Курсовая работа (6 семестр)

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

- 1 Организация работы персонала службы номерного фонда.
- 2 Организация работы службы приема и размещения в гостинице.
- 3 Организация услуг досуга и развлечений в гостинице.
- 4 Особенности организации обслуживания клиентов в курортной гостинице (санатории, доме отдыха, центре отдыха, пансионате).
- 5 Особенности организации обслуживания клиентов в загородном отеле.
- 6 Совершенствование профессионального развития работников гостиницы.
- 7 Развитие дополнительного сервиса в гостинице.
- 8 Совершенствование деятельности по продвижению гостиницы и ее услуг.
- 9 Совершенствование деятельности персонала по обслуживанию номерного фонда гостиницы.
- 10 Совершенствование качества услуг в гостинице.
- 11 Совершенствование организационной культуры гостиницы.
- 12 Совершенствование качества и технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг.
- 13 Совершенствование процесса подбора и отбора персонала в гостинице.
- 14 Совершенствование организации обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья в гостинице.
- 15 Совершенствование системы мотивации персонала гостиницы.
- 16 Совершенствование программы лояльности в гостинице.
- 17 Разработка программы лояльности в гостинице.
- 18 Разработка конкурентной стратегии гостиницы.
- 19 Совершенствование технологии предоставления гостиничных услуг
- 20 Совершенствование информационно-коммуникационных технологий в гостинице
- 21 Совершенствование гостиничных услуг и форм обслуживания
- 22 Разработка новой услуги для гостиницы
- 23 Организация работы с жалобами и рекламациями в гостинице

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

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1856700> (дата обращения: 22.03.2022). – Режим доступа: по подписке
2. Гостиничное дело : учебное пособие / под ред. д-ра филос. наук, проф. И. Ф. Игнатъевой, канд. экон. наук, доц. И. Н. Чурилиной. - Санкт-Петербург : РГПУ им. Герцена, 2020. - 300 с. - ISBN 978-5-8064-2876-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1865365> (дата обращения: 22.03.2022). – Режим доступа: по подписке.

### 5.2 Дополнительная литература

1. Большаник, П. В. Менеджмент в туристских организациях : учебное пособие / П.В. Большаник. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 193 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5a97eb45e68fc2.10836291. - ISBN 978-5-16-013170-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855503> (дата обращения: 22.03.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524> (дата обращения: 22.03.2022). – Режим доступа: по подписке.

### 5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2022
2. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2022
3. Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М : Агентство «Роспечать», 2022
4. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2022
5. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2022
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2022

### 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://prohotel.ru> – портал про гостиничный бизнес
5. Hotel.report — журнал Современный отель | портал о сфере гостеприимства, информация и аналитика для отельеров и профессионалов гостиничного бизнеса
6. <http://elibrary.ru> – электронная библиотека научных публикаций.
7. [www.aup.ru](http://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.
8. <http://www.hr-portal.ru> – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
9. <http://prohotelia.com> – портал о гостиничном бизнесе.
10. <http://www.gks.ru> – портал Федеральной службы государственной статистики.
11. <https://www.russiatourism.ru> – портал Федерального агентства по туризму.
12. <https://rha.ru> – портал российской гостиничной ассоциации.

13. <http://tourlib.net> – туристическая библиотека.
14. <http://docs.cntd.ru> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
15. <https://www.lektorium.tv/mooc> - «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения»
16. <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Российские потребители: как мы потребляем?»
17. <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
18. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление изменениями».
19. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление проектами»
20. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы менеджмента»
21. <https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=6625>

### **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2022. – 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», 2022 – 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).
5. LibreOffice – свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения

### **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.