Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.18 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 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.18 Гостиничное дело*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

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

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

(Указываются цели освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы).

Задачи:

(Перечисляются задачи, соотнесенные с поставленной целью и позволяющие достигнуть запланированных результатов обучения).

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.3 Иностранный язык, Б1.Д.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.34 Организация, нормирование и регламентация труда, Б1.Д.В.2 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б1.Д.В.3 Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме, Б1.Д.В.11 Организационная культура*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.19 Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе, Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

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 ресурсов и средств с учетом требований

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		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:	**52,5**	**52,5**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
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)*	**127,5** +	**127,5**
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	

№ 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	2		20
2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	24	4	2		18
3	Система управления предприятием размещения	26	5	2		19
4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	26	5	2		19
5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	26	6	2		18
6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	26	4	2		20
7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	26	6	4		16
	Итого:	180	34	16		130
	Всего:	180	34	16		130

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 размещений: состав, характеристика, основные функции. Вспомогательные службы предприятий размещения: состав, характеристика, основные функции. Технико-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. Стиль 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	1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	2
2	2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	2
3	3	Система управления предприятием размещения	2
4	4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	2
5	5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	2
6	6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	2
7,8	7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4
		Итого:	16

4.4 Курсовая работа (7 семестр)

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 дополнительных услуг 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 организации обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья в гостинице.
14 Совершенствование системы мотивации персонала гостиницы.
15 Совершенствование программы лояльности в гостинице.
16 Разработка программы лояльности в гостинице.
17 Совершенствование технологии предоставления гостиничных услуг
18 Совершенствование информационно-коммуникационных технологий в гостинице
19 Совершенствование гостиничных услуг и форм обслуживания
20 Разработка новой услуги для гостиницы
21 Организация работы с жалобами и рекламациями в гостинице
22 Обслуживающий персонал гостиницы и требования к его квалификации

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467 (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234 (дата обращения: 16.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023
2. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2023
3. Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М : Агентство «Роспечать», 2023
4. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023

5. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2023

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 – 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», МООК: «Основы успешного делового общения»
16. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Российские потребители: как мы потребляем?»
17. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
18. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление изменениями».
19. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление проектами»
20. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы менеджмента»

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, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
3. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
4. Пакет офисных приложений LibreOffice
5. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru
6. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : электронный курс в системе Moodle / Н.А. Четверикова, Оренб. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург : ОГУ, 2020.– Режим доступа: Электронные курсы ОГУ в системе обучения moodle. –https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=6625

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, 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.