

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.2.1 Гостиничное дело»

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)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2021

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.Э.2.1 Гостиничное дело» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 4 от "01" 02 2021 г.

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

43.03.02 Туризм

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 _____

© Четверикова Н.А., 2021

© ОГУ, 2021

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 дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.17 Менеджмент в туристской индустрии, Б1.Д.В.8 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.В.20 Организационная культура*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

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*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знать: основы системы управления предприятием размещения, организацию работы основных и вспомогательных служб, с целью организации их эффективной деятельности; направления развития гостиничной индустрии Уметь: применять клиентоориентированные технологии сервисного обслуживания в гостинице, способствующие продвижению гостиничного продукта в

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		туристской деятельности; Владеть: способностью организовать работу исполнителей; стандартными процедурами качественного предоставления гостиничных услуг и обслуживания, инструментами для решения основных задач гостиничного предприятия на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	9 семестр	всего
Общая трудоёмкость	216	216
Контактная работа:	13,5	13,5
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение контрольной работы (КонтрР); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям)	202,5 +	202,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 9 семестре

№	Наименование разделов	Количество часов
---	-----------------------	------------------

раздела		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	30	1	1		28
2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	31	0,5	0,5		30
3	Система управления предприятием размещения	31	0,5	0,5		30
4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	31	1	1		29
5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	31	1	1		29
6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	31	0,5	0,5		30
7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	31	1,5	1,5		28
	Итого:	216	6	6		204
	Всего:	216	6	6		204

4.2 Содержание разделов дисциплины

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

Цель, основные задачи дисциплины. Роль предприятий размещения в туризме, в развитии экономики государства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Понятие гостиницы, виды гостиниц. Признаки классификации гостиничных предприятий и других средств размещения. Этапы становления и развития предприятий гостеприимства за рубежом и в России. Взаимосвязь туризма и средств размещения. 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. 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: 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	1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	1
1	2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	0,5
1	3	Система управления предприятием размещения	0,5
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	0,5
3	7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	1,5
		Итого:	6

4.4 Контрольная работа (9 семестр)

Примерная тематика контрольных 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 комплекса.
- 4 Организация услуг деловой направленности в гостинице.
- 5 Организация услуг досуга и развлечений в гостинице.
- 6 Организация дополнительных услуг оздоровительного характера в гостинице
- 7 Особенности организации обслуживания клиентов в гостиницах делового назначения.
- 8 Совершенствование профессионального развития работников гостиницы.
- 9 Совершенствование дополнительного сервиса (услуг) в гостинице.
- 10 Совершенствование деятельности по продвижению гостиницы и ее услуг.
- 11 Совершенствование деятельности персонала по обслуживанию номерного фонда гостиницы.
- 12 Совершенствование качества услуг в гостинице.
- 13 Совершенствование организационной культуры гостиницы.
- 14 Совершенствование качества и технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг.
- 15 Совершенствование процесса подбора и отбора персонала в гостинице.
- 16 Совершенствование системы управления гостиницей.
- 17 Совершенствование организации обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья в гостинице.
- 18 Совершенствование системы мотивации персонала гостиницы.
- 19 Совершенствование (разработка) программы лояльности в гостинице.
- 20 Совершенствование (разработка) конкурентной технологии предоставления услуг и обслуживания в гостинице.
- 21 Анализ и оценка сервиса (услуг и обслуживания) в гостинице.
- 22 Организация работы с жалобами и рекламациями в гостинице.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-00091-145-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/529356> (дата обращения: 22.03.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Захарова Н.А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Захарова Н.А.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html> (дата обращения: 22.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5.2 Дополнительная литература

1. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 328 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>.
2. Кучеренко И.М. Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / Кучеренко И.М.. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 22.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Четверикова, Н. А. Гостиничное дело : 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 психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2021
2. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2021
3. Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М : Агентство «Роспечать», 2021
4. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2021
5. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2021
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2021

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
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. <https://www.lektorium.tv/mooc> - «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения»
20. <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Российские потребители: как мы потребляем?»
21. <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
22. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление изменениями».
23. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление проектами в современной компании»
24. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «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, 2021. – 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», 2021 – 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.