

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 2023

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
исполнительная кафедра

протокол № 7 от "6" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
исполнительная кафедра


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 
подпись Е.В. Шестакова
расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

подпись Н.Н. Журавлева
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

подпись Ю.В. Рожкова
расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2023
© ОГУ, 2023

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.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.20 Менеджмент в сфере услуг, 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.33 Организация туроператорских и турагентских услуг, Б1.Д.Б.34 Технология выездного и въездного туризма, Б1.Д.В.1 Туристско-рекреационное проектирование, 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: *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

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		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 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 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	17,5	17,5
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
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)	162,5 +	162,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	25	1	1		23
2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	25	1	1		23
3	Система управления предприятием размещения	25	1	1		23
4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	25	1	1		23
5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	25	1	1		23
6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	25	1	1		23
7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	30	2	2		26
	Итого:	180	8	8		164
	Всего:	180	8	8		164

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	1
2	3	Система управления предприятием размещения	1
2	4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	1
3	5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	1
3	6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	1
4	7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	2
		Итого:	8

4.4 Контрольная работа (8 семестр)

Примерная тематика контрольных 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 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 Разработка конкурентной стратегии гостиницы.
- 18 Совершенствование технологии предоставления гостиничных услуг
- 19 Совершенствование информационно-коммуникационных технологий в гостинице
- 20 Совершенствование гостиничных услуг и форм обслуживания
- 21 Разработка новой услуги для гостиницы
- 22 Организация работы с жалобами и рекламациями в гостинице

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. Чуриловой ; 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. Кацнель, 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», 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»

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: \\fileserv1\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: [\\fileserv1\CONSULT\cons.exe](http://fileserv1\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.