

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Формы обучения: очная; заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 8 з.е.

в академических часах: 288 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль) «Организация туристской деятельности», составлена Хаялеевой А.Д. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 516, профессионального стандарта «Экскурсовод (ГИД)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 04.08.2014 N 539н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	9
6. Лабораторные занятия	11
7. Практические занятия.....	11
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	13
9. Самостоятельная работа студента	13
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	16
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	17
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины заключается в освоении обучающимися теоретических основ управленческого учета, возможности их практического применения для обобщения учетной информации с последующим ее использованием в качестве источника информации для принятия оперативных управленческих решений.

Задачи:

- дать теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- рассмотреть современные тенденции развития гостиничного сервиса;
- определить возможности использования зарубежного опыта в российских гостиницах;
- рассмотреть классификацию и типологию гостиниц и других средств размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;
- изучить функции различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- рассмотреть правовые и нормативные документы, определяющие деятельность гостиниц в Российской Федерации;
- изучить организацию и технологии предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах: размещение, питание, экскурсионное, транспортное, спортивно-оздоровительное, культурно-досуговое обслуживание и т.д. овладеть необходимой терминологией, используемой в гостиничном сервисе; сформировать навыки профессионального анализа, которые используются при оценке деятельности предприятия индустрии гостеприимства и предоставляемых им услуг;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология и организация гостиничной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Организация туристской деятельности».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	3 курс (сем.)	4 курс (сем.)	
ПК-5	Туристское страноведение		3 сем.			Предыдущая
ПК-5	Туроперейтинг			5 сем.		Предыдущая
ПК-5	Реклама в туризме				7 сем.	Последующая
ПК-5	Организация средств размещения			6 сем.		Изучаемая
ПК-5	Производственная практика, организационно-управленческая практика				8 сем.	Последующая
ПК-5	Производственная практика, сервисная практика				8 сем.	Последующая
ПК-5	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем.	Последующая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-5. Способен к разработке и продвижению туристского продукта	ПК-5.1 Способен разрабатывать и продвигать туристский продукт с использованием современных технологий	Знать: принципы разработки и продвижения туристского продукта, в т.ч. на основе современных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста Уметь: разрабатывать и продвигать туристский продукт с использованием современных технологий Владеть: навыками разработки и продвижения туристского продукта, в т.ч. на основе современных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
	ПК-5.2. Способен вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	Знать: технику ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов Уметь: вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов Владеть: навыками ведения переговоров с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по

		реализации туристских продуктов
	ПК-5.3. Способен организовать и проводить мероприятия по разработке и продвижению туристского продукта, в т. ч. с использованием рекламы	<p>Знать: организацию и технологию проведения мероприятий по разработке и продвижению туристского продукта, в т.ч. с использованием рекламы</p> <p>Уметь: организовать и провести мероприятия по разработке и продвижению туристского продукта, в т.ч. с использованием рекламы</p> <p>Владеть: навыками организации и проведения мероприятий по разработке и продвижению туристского продукта, в т.ч. с использованием рекламы</p>

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам 6 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	76,5	76,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	76	76
• занятия лекционного типа	38	38
• занятия семинарского типа:	38	38
практические занятия	38	38
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	6	6
в том числе занятия в форме практической подготовки	18	18
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	175,5	175,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	175,5	175,5
- контрольное тестирование		
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	36	36
ИТОГО:	ак. часов	288
Общая трудоемкость	зач. ед.	8

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 4 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	12,5	12,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	12	12
• занятия лекционного типа	6	6
• занятия семинарского типа:	6	6
практические занятия	6	6
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2

в том числе занятия в форме практической подготовки	2	2
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
в том числе курсовая работа (проект)		
2. Самостоятельная работа студентов, всего	266,5	266,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	266,5	266,5
- контрольное тестирование		
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	9	9
ИТОГО:	ак. часов	288
	зач. ед.	8
Общая трудоемкость	8	8

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.

Гостиничная деятельность и понятие «гостиничного продукта». До начала XIX века – предыстория гостиничного дела. Начало XIX века – начало XX века – зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг.

Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы.

Законодательная основа гостиничного сервиса. Закон РФ «О защите прав потребителей». ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Санитарные правила и нормы. Государственный стандарт в сфере туристско – экскурсионного обслуживания. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Документация, необходимая для учёта использования номерного фонда.

Тема 3. Разработка и продвижение туристского продукта с использованием современных технологий и внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства.

Разрабатывать и продвигать туристский продукт с использованием современных технологий, особенности внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация введения переговоров с партнерами, согласуя условия взаимодействия по реализации туристских продуктов процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Роль рекламы по разработке и продвижению туристского продукта, в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия. Разработка новой услуги, ассортимента услуг на гостиничном предприятии. Особенности инновационной политики гостиничного предприятия. Новые виды и направления сферы услуг в сфере гостеприимства. Организация

экскурсионной деятельности в структуре дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Тема 4. Маркетинг в индустрии гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц

Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение. Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства. Маркетинг туристского и гостиничного продукта. Особенности гостиничных услуг. Чем обусловлена особенность маркетинга в сфере гостиничного хозяйства? Основные этапы сегментации рынка. Система франчайзинга. Модели организации гостиничного бизнеса. Система франчайзинга. Построение отношений франчайзера и франчайзи.

Тема 5. Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

Классификация средств размещения. Специализированные средства размещения. Индивидуальные средства размещения. Типология гостиниц. Особенности системы классификации гостиниц в России. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров

Тема 6. Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе

Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно – функциональная структура управления. Дивизионная структура управления. Матричная структура управления

Тема 7. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.

Продвижение гостиничных услуг. Позиционирование гостиничного продукта. Процесс обслуживания гостей. Порядок бронирования мест в гостинице.

Тема 8. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля

Служба приема и размещения. Особенности регистрации иностранных гостей. Выезд гостя. Процедура выписки

Тема 9. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.

Служба общественного питания. Типы меню. Обслуживание гостей поэтажной службой. Маркетинговые службы в отеле. Маркетинговые исследования

Тема 10. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства

Кадровая политика в гостиничном предприятии. Основные требования к менеджеру в гостиничном предприятии. Основные задачи кадровых служб. Основные функции менеджмента персонала в гостинице. Мотивация сотрудников. Стимулирование сотрудников. Разработка и внедрение системы материального и нематериального стимулирования. Корпоративная культура. Этический кодекс. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Правила этикета. Навыки профессионального общения. Информирование клиента. Позиция персонала. Отношение к клиенту.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности	2	2/2	17	21	
2.	Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы	4	4/2	17	25	
3.	Тема 3. Разработка и продвижение туристского продукта с использованием современных технологий и внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства	4	4/2	17	25	
4.	Тема 4. Маркетинг в индустрии гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц	4	4/2	17	25	
5.	Тема 5. Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	4	4/2	17,5	25,5	2
6.	Тема 6. Система управления	4	4/2	18	26	

	гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе					
7.	Тема 7. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг	4	4/2	18	26	
8.	Тема 8. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля	4	4/2	18	26	
9.	Тема 9. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы	4	4/2	18	26	2
10.	Тема 10. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	4	4/0	18	26	2
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	38	38/18	175,5	288	6

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности	2	2/2	27	31	
2.	Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы		0/0	26	26	
3.	Тема 3. Разработка и продвижение туристского продукта с использованием современных технологий и внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства	2	2/0	26	30	
4.	Тема 4. Маркетинг в индустрии		0/0	26	26	

	гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц					
5.	Тема 5. Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров		0/0	26,5	26,5	2
6.	Тема 6. Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе		0/0	27	27	
7.	Тема 7. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг		0/0	27	27	
8.	Тема 8. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля		0/0	27	27	
9.	Тема 9. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы		0/0	27	27	
10.	Тема 10. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	2	2/0	27	31	
	Подготовка к экзамену				9	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	6	6/2	266,5	288	2

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности	2	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
2	Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы	Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы	4	2
3	Тема 3. Разработка и продвижение туристского продукта с использованием современных технологий и внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства	Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия	4	2
4	Тема 4. Маркетинг в индустрии гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц	Маркетинг в индустрии гостеприимства . PR деятельность в гостиничном бизнесе. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга	4	2
5	Тема 5. Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	4	2
6	Тема 6. Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.	4	2
7	Тема 7. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг	Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля	4	2
8	Тема 8. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля	Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.	4	2
9	Тема 9. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология	Профессиональные уборочные машины. Централизованные системы пылеудаления. Профессиональный уборочный инвентарь. Профессиональная уборочная химия.	4	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
	работы технической службы			
10	Тема 10. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	4	
	Итого		32	16

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.	2	2
2	Тема 3. Разработка и продвижение туристского продукта с использованием современных технологий и внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства	Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия	2	
3	Тема 10. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	2	
	Итого		6	2

8. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» направлена на:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- работу с компьютерными обучающими программами;
- выполнение домашних заданий по практическим занятиям;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- подготовку к экзамену.

Тема 1 Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.

Основные понятия гостиничной деятельности

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Возникновение и развитие гостиничного хозяйства» с определением основных аспектов гостиничной деятельности.

Изучая тему, важно знать предысторию гостиничного дела, зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 2 Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Законодательная основа гостиничного сервиса» с определением основных аспектов требования к нормативно – правовой базе гостиничной деятельности.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», закон РФ «О защите прав потребителей».

Изучая тему, важно знать государственный стандарт, в сфере туристско – экскурсионного обслуживания, документацию, необходимую для учёта использования номерного фонда.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль по теме, ситуационные задачи.

Тема 3 Разработка и продвижение туристского продукта с использованием современных технологий и внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Роль рекламы в разработке и продвижения туристского продукта, в сфере услуг и гостеприимства» с определением основных аспектов по продвижению туристского продукта, в сфере услуг и гостеприимства.

Изучая тему, важно приобрести умения определения особенностей

инновационной политики гостиничного предприятия.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 4 Маркетинг в индустрии гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства» с определением основных аспектов маркетинга в индустрии гостеприимства.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: маркетинг, гостеприимство, гостиничный продукт, франчайзинг, франчайз.

В процессе усвоения темы необходимо приобрести умения в сфере маркетинга туристского и гостиничного продукта.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 5 Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Особенности системы классификации гостиниц в России» с определением основных аспектов классификации гостиниц в России.

Изучая тему, важно приобрести умения классификации гостиничных номеров, Европейских стандартов классификации номеров.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 6 Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Линейно – функциональная структура управления» с определением основных аспектов структуры управления.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить дивизионную структуру управления, матричную структура управления.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 7 Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Продвижение гостиничных услуг» с определением основных аспектов методов продвижения гостиничных услуг.

Изучая тему, важно приобрести умения позиционирование гостиничного продукта, процесса обслуживания гостей.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 8 Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Особенности регистрации иностранных гостей» с определением основных аспектов регистрации гостей.

Изучая тему, важно приобрести умения определять технологию обслуживания в период проживания, процедуру выписки.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 9 Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Технология работы службы питания, службы приема и размещения» с определением основных аспектов службы питания, службы приема и размещения.

Изучая тему, важно приобрести умения технологии работы службы приема и размещения, технологии работы службы питания, технологии службы продаж и маркетинга.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 10 Управление персоналом в гостиничном хозяйстве. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Кадровая политика в гостиничном предприятии» с определением основных аспектов кадровой политики в гостиничном хозяйстве.

Изучая тему, важно приобрести умения управления персоналом в гостиничном хозяйстве, мотивации персонала в гостиничном бизнесе.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль, ситуационные задачи.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации russiatourism.ru.

3. Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями).

5. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

6. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.

7. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

8. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

9. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

б) основная литература:

Современные технологии и организация гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Семкина Н.С. – Москва: Русайнс, 2020. – 288 с. – ISBN 978-5-4365-5056-5. – URL: <https://book.ru/book/937008>

в) дополнительная литература:

Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 80 с. – ISBN 978-5-4486-0051-7. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

<https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru

- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks

- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru

- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»

- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com

- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. Антиплагиат.ВУЗ

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.