

**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.