

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В. Э. 3.1 Гостиничное дело»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В. Э. 3.1 Гостиничное дело» /сост.
Цыркаева Е. А. - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024**

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

© Цыркаева Е. А. 2024

© Кумертауский филиал ОГУ, 2024

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	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	51,25	51,25
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю)	128,75	128,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный	экзамен	

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
зачет)		

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	26	4	2	-	20
2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	24	4	2	-	18
3	Система управления предприятием размещения	26	5	2	-	19
4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	26	5	2	-	19
5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	26	6	2	-	18
6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	26	4	2	-	20
7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	26	6	4	-	16
	Итого:	180	34	16	-	130
	Всего:	180	34	16	-	130

4.2 Содержание разделов дисциплины

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

Цель, основные задачи дисциплины. Роль предприятий размещения в 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. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Организация претензионной работы как элемент культуры обслуживания.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в дисциплину «Гостиничное дело». История становления гостиничного дела	2
2	2	Основы организации коммерческой деятельности на предприятиях размещения	2
3	3	Система управления предприятием размещения	2
4	4	Организация работы основных и вспомогательных служб гостиницы	2
5	5	Гостиничные услуги в составе туристского продукта	2

6	6	Финансово - экономические основы функционирования гостиничных предприятий	2
7,8	7	Организационная культура и культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236>

5.2 Дополнительная литература

1 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>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст: электронный.

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

5.3 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»

5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС

2 Пакет офисных приложений LibreOffice

3 Свободный файловый архиватор R 7-Zip

4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader

5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>

6 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>

7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite

8 <https://internet.garant.ru>- электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГАРАНТ Универсал+)

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.В. Э. 3.1 Гостиничное дело»

Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики
наименование кафедры


подпись

Ахмадиева З.Р.
расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры экономики
должность


подпись

Цыркаева Е. А.
расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС


подпись

Л.Ю. Полякова
расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики _____


подпись

З.Р. Ахмадиева
расшифровка подписи

Заведующий библиотекой _____


подпись

С.Н. Козак
расшифровка подписи