

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: Автономная некоммерческая организация высшего образования
ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич «**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2022 15:38:15
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология организации гостиничной деятельности

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ 43.03.02 Туризм _____

Квалификация выпускника _____ Бакалавр _____

Направленность (профиль) _____ Организация туристской деятельности _____

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Технология организации гостиничной деятельности» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1 Гостиничный продукт как комплекс услуг

Тема 2 Технологический цикл обслуживания клиентов

Тема 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность

Тема 4 Управление качеством гостиничной услуги

Тема 5 Особенности работы персонала гостиницы с посетителями

Тема 6 Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Тема 1 Гостиничный продукт как комплекс услуг

Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. Понятие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Основные термины и определения.

Тема 2 Технологический цикл обслуживания клиентов

Этапы обслуживания клиентов в гостинице.

Тема 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность

Международное законодательство в сфере гостиничного дела. Российское законодательство, регулирующее деятельность гостиниц и других средств размещения. Гостиничные ассоциации.

Тема 4 Управление качеством гостиничной услуги

Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиций потребителя.

Тема 5 Особенности работы персонала гостиницы с посетителями

Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей. Работа с людьми с ограниченными возможностями.

Тема 6 Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса.

Практические занятия

Тема 1 Гостиничный продукт как комплекс услуг

практическое занятие 1

Классификация гостиниц и других средств размещения.

Тема 2 Технологический цикл обслуживания клиентов

практическое занятие 2

Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах.

Тема 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

практическое занятие 3

Стандартизация, сертификация и лицензирование гостиничных услуг.

Тема 4 Управление качеством гостиничной услуги

практическое занятие 4

Пути повышения качества гостиничных услуг на гостиничном предприятии.

Тема 5 Особенности работы персонала гостиницы с посетителями

практическое занятие 5

Обслуживание VIP гостей в гостиничном комплексе.

Тема 6 Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

практическое занятие 6

Виды мотивации. Эффективность мотивации.

Семинарские занятия

Тема 1 Гостиничный продукт как комплекс услуг

Семинар 1

Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. Понятие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Основные термины и определения.

Тема 2 Технологический цикл обслуживания клиентов

Семинар 2

Этапы обслуживания клиентов в гостинице.

Тема 3 Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

Семинар 3

Международное законодательство в сфере гостиничного дела. Российское законодательство, регулирующее деятельность гостиниц и других средств размещения. Гостиничные ассоциации.

Тема 4 Управление качеством гостиничной услуги

Семинар 4

Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиций потребителя.

Тема 5 Особенности работы персонала гостиницы с посетителями

Семинар 5

Особенности обслуживания отдельных категорий потребителей. Работа с людьми с ограниченными возможностями.

Тема 6 Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Семинар 6

Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение рынка индустрии гостеприимства.
- 2 Международные системы классификации гостиничных предприятий и их особенности.
- 3 Типы и виды управленческих структур современного отеля?
- 4 Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав.
- 5 Определение понятий: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель». Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?»
- 6 Особенности регистрации туристских групп
- 7 Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг.
- 8 Интернет -бронирование как часть цикла обслуживания гостей.
- 9 Понятие Овербукинга.
- 10 Reception, основные функции, графики работы персонала.
- 11 Оборудование стойки службы приёма и размещения.
- 12 Основные должностные обязанности Reception desk manager.
- 13 Требования, предъявляемые к данной должности.
- 14 Рассказать об организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её месте, роли и значении в деятельности отеля.
- 15 Как осуществляется взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения?
- 16 Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера
- 17 Техническое оснащение
- 18 Номерной фонд

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1. Способен к управлению, а также контролю и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

| Индикаторы достижения компетенций | Планируемые результаты обучения |
|--|---|
| ИД-1 (ПК-1). Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. | <i>знает</i> |
| | РО-1 ИД-1 (ПК-1) основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, РО-2 ИД-1 (ПК-1) виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства. |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-3 ИД-1 (ПК-1) использовать принципы организационного построения гостиничных предприятий; |
| | <i>владеет</i> |
| ИД-2 (ПК-1). Осуществляет координацию и контроль, проводит оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. | РО-4 ИД-1 (ПК-1) основами системы управления в гостиничном бизнесе; |
| | <i>умеет</i> |
| | РО-5 ИД-2 (ПК-1) использовать принципы координирования основных служб гостиниц: службы управления номерным фондом, инженерно-технической, медицинской, службы маркетинга, безопасности и отдела кадров; РО-6 ИД-2 (ПК-1) проводить оценку эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса. |

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Самостоятельная практическая работа

В процессе изучения дисциплины «Технологии организации гостиничной деятельности» студенты выполняют самостоятельную практическую работу, в соответствии с учебным планом. Цель практической работы - ознакомиться с основными способами и методами управления гостиничным предприятием. Используя теоретические навыки, полученные на лекционных, семинарских и практических занятиях, литературные источники и собственное воображение, студенты должны разработать проект гостиничного предприятия. Работа в группах по 2 - 4 человека. Гостиничное предприятие может быть любого вида, типа и размера в рамках, разрешенных законодательством Российской Федерации.

1 Концепция предприятия. Концепция предприятия содержит следующие положения:

Актуальность создания, цели и задачи деятельности гостиничного предприятия; Резюме проекта (название, местоположение, вид и тип предприятия, специфика, уровень услуг); Описание основных и дополнительных услуг; Описание потенциальных клиентов и конкурентов гостиничного предприятия.

2 Организационный план. Организационный план должен быть представлен в виде схемы, в нем должны быть отражены все отделы и специалисты гостиничного предприятия, вертикальные и горизонтальные связи в гостинице, а также численность персонала гостиницы.

3 Метод и стиль управления гостиничным предприятием. Метод и стиль управления предприятием основывается на теоретических знаниях студентов, и зависит от вида гостиницы.

4 Штатное расписание гостиницы. Штатное расписание гостиницы составляется в соответствии с организационной структурой предприятия.

5 Должностные инструкции. В проекте должны присутствовать 3 должностных инструкции: 1 для менеджера высшего звена (например, руководителя ресторанной службы), 1 для менеджера среднего звена (например, повара), 1 для рядового сотрудника (например, официанта).

6 Анализ конкурентов. Анализ конкурентов содержит следующие положения: краткое описание конкурентных гостиниц, их преимущества и недостатки, построение многоугольника конкурентоспособности предприятия, вывод.

7 SWOT-анализ. SWOT-анализ строится в виде таблицы, описывающей сильные и слабые стороны предприятия, его возможности и угрозы. Делается вывод по каждому пункту.

8 Программа продвижения на рынок. Программа продвижения на рынок содержит перечень и описание маркетинговых, PR - акций и рекламных кампаний, программу скидок постоянным клиентам и другие мероприятия по продвижению гостиничного предприятия на рынок.

В случае затруднений при написании бизнес-проекта студенты могут обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (ПК-1) знает основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания, классификацию средств размещения и общие требования к ним;

РО-2 ИД-1 (ПК-1) знает виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства.

РО-3 ИД-1 (ПК-1) умеет использовать принципы организационного построения гостиничных предприятий;

РО-4 ИД-1 (ПК-1) владеет основами системы управления в гостиничном бизнесе;

РО-5 ИД-2 (ПК-1) умеет использовать принципы координирования основных служб гостиниц: службы управления номерным фондом, инженерно-технической, медицинской, службы маркетинга, безопасности и отдела кадров;

РО-6 ИД-2 (ПК-1) умеет проводить оценку эффективности деятельности департаментов гостиничного комплекса.

1. Классификация гостиниц по целевому рынку.
2. Классификация гостиниц по уровню сервиса.
3. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
4. Расскажите о классификации номерного фонда. Что подразумевается под соответствием номерного фонда Европейскому стандарту?
5. Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»? Как трактуются понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в данном документе?
6. Как выглядит управленческая структура современного отеля? Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
7. Расскажите о четырёх этапах в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
8. Какие типы бронирования Вы знаете? Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
9. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Какой порядок их регистрации и подтверждения бронирования?
10. Аннуляция бронирования.
11. Reception, основные функции, графики работы персонала.
12. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
13. Расскажите о классификации номерного фонда. Что подразумевается под соответствием номерного фонда Европейскому стандарту?

14. Что Вы знаете о документе «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»? Как трактуются понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в данном документе?

15. Какие типы бронирования Вы знаете? Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».

16. Как проводится работа с письмами-заявками на размещение в гостинице? Какой порядок их регистрации и подтверждения бронирования?

17. Аннуляция бронирования.

18. Reception, основные функции, графики работы персонала.

19. Организационная структура гостиниц.

20. Принципы функционирования основных служб гостиниц.

21. Служба управления номерным фондом.

22. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.

23. Служба питания и напитков в структуре гостиничного предприятия.

24. Организация системы управления персоналом на предприятии индустрии гостеприимства.

25. Культура поведения служащих гостиниц.

26. Независимые предприятия и их отличия.

27. Гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.

28. Средства размещения, их структура согласно международной классификации ВТО.

29. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.

30. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного бизнеса.

31. Классификация гостиниц и средств размещения в России.

32. Модели организации гостиничного дела.

33. Программы лояльности, действующие в коммерческой практике гостиничного предприятия.

34. Основные фонды гостиничных предприятий.

35. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

36. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.

37. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.

38. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.

39. Порядок регистрации и размещения гостей.

40. Системы управления отелями в российской практике

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала,

неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«Отлично» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. — 196 с. : схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> — Библиогр.: с. 162. — ISBN 978-5-9275-2191-3. — Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30208.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> — электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

2. www.iprbookshop.ru - электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. Издательство «Хоспиталити» для профессионалов индустрии гостеприимства - www.hospitality.ru

4. Информационный сайт город отелей - www.city-of-hotels.ru

5. Российская гостиничная ассоциация - www.rha.ru

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - <http://www.frontdesk.ru/>

7. <http://www.miceforum.ru>

8. <http://www.conference.ru>

9. «Турбизнес»—журнал для специалистов туристической отрасли. [Электрон. ресурс]. — Режим доступа: <http://tourbus.ru>

10. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области

- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

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

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения семинарских и практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.