

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании кафедры

18.11.2019 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

15 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Организация гостиничного дела
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2020

Разработана:  
Доцент, к.э.н.  
Корнова Галина Радековна

Доцент, к.п.н.  
Радыгина Евгения Геннадьевна

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>15</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>17</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №515)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель - формирование у студентов целостного представления об организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

Задачи изучения дисциплины заключаются:

- в обеспечении планомерного, систематического изучения основ организации производственной деятельности в гостиницах;
- в формировании системы знаний в области современного развития гостиничного бизнеса;
- в формировании навыков анализа современного состояния и перспектив развития гостиничной индустрии;
- в ознакомлении с зарубежным опытом организации гостиничного бизнеса и в определении возможностей его использования в российских гостиницах;
- в формировании системы знаний о государственном регулировании сферы гостеприимства;
- в ознакомлении с организацией и функционированием гостиничных служб в процессе обслуживания гостей;
- в обеспечении изучения квалификационных требований к персоналу гостиниц и других средств размещения;
- способствовать профессиональной ориентации и формированию профессиональной компетентности студентов в гостиничном бизнесе;
- способствовать формированию представлений о социальной значимости работы в гостеприимстве.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Экзамен, Курсовая работа	180	80	40	40	64	5

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

## Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ОПК-2 Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания Иметь навыки: Осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.

## Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ПК-2 Знать: Методы контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы питания. Уметь: Определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы питания. Иметь навыки: Выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы питания.
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ПК-1 Знать: Методы оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы питания в материальных ресурсах и персонале. Уметь: Формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы общественного питания и организовывать их выполнение. Иметь навыки Осуществления, формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации питания.

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 3</b>		<b>144</b>					
Тема 1.	Место и роль гостиниц в индустрии гостеприимства	16	4		4	8	
Тема 2.	Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта	20	6		6	8	
Тема 3.	Организационно-правовая база гостиничной деятельности	20	6		6	8	
Тема 4.	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения	16	4		4	8	

Тема 5.	Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц	16	4		4	8	
Тема 6.	Организация, функционирование служб гостиницы	16	4		4	8	
Тема 7.	Организация обмена информацией в гостинице	16	4		4	8	
Тема 8.	Организация труда гостиничных служащих	12	4		4	4	
Тема 9.	Организация процессов обслуживания в гостинице	12	4		4	4	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-5	Тест (приложение 4)	Тест из 25 вопросов	5 баллов
Тема 6-7	Кейс (приложение 4)	Конкретные задачи на закрепление материала, практическое применение полученных по дисциплине знаний	5 баллов
Тема 8-9	Круглый стол, дискуссия (приложение 4)	Обсуждение вопросов по теме	5 баллов
Тема 5	Задание (приложение 4)	Частично регламентированное задание, позволяющее диагностировать знания и умения студентов, умение аргументировать свою точку зрения	5 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
3 семестр (Эк)	экзаменационные билеты (приложение 5)	2 открытых теоретических вопроса 1 практическое задание	5 баллов
3 семестр (КР)	Курсовая работа	Оформленное исследование по тематике, предложенной преподавателем (приложение 3,7). Предполагает публичную	5 баллов

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

## Тема 1. Место и роль гостиниц в индустрии гостеприимства

Основные показатели гостиничного рынка России: номерной фонд; темпы роста гостиничной отрасли; объем доходов гостиничного бизнеса; наиболее востребованные сегменты гостиничной отрасли; среднегодовая загрузка отелей; активность гостиничного строительства.

Проблемы гостиничного хозяйства России: кадровый дефицит; низкая производительность труда; дефицит гостиничных номеров; нехватка «трехзвездочных» гостиниц; проблемы взаимодействия гостиниц и туроператоров; снижение потоков иностранных туристов в Россию; законодательные проблемы.

Проблемы развития индустрии гостеприимства. Направления развития гостиничной отрасли: решение вопросов законодательного характера и установление нормативно-правовой базы, в которой учитываются особенности отрасли; разработка концепции финансово-экономической поддержки предприятий сферы гостеприимства со стороны федеральных и местных органов власти; разработка механизмов содействия повышению загруженности гостиниц на уровне государства; формирование туристского спроса и развитие рекламы за границей; создание благоприятных условий для привлечения дополнительных источников инвестирования.

Проблемы инвестирования в строительство новых отелей: отсутствие желания вкладывать в гостиничный бизнес; отсутствие возможности получения инвестиций за границей; отсутствие у одного инвестора достаточных средств для строительства полноценного гостиничного предприятия; недостаток предложений профессиональных управляющих компаний; правовые проблемы долевого строительства.

Перспективные направления развития гостиничного бизнеса: инновации в области организации и технологии комплексного обслуживания гостей; создание предприятий, уникальных с точки зрения архитектурных и эстетических решений; разработка и предложение новых дополнительных услуг; развитие мини-гостиниц; строительство сетевых гостиниц; использование современных технологий, обеспечение безопасности и качественного сервиса.

## Тема 2. Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта

Понятия «продукт», «гостиничный продукт». Роль гостиничных услуг в структуре туристского обслуживания. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Характеристики услуги: неосязаемость, неразрывность производства и потребления услуг, изменчивость, неспособность к хранению. Свойства гостиничного продукта: гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность.

Специфические особенности гостиничного продукта: ситуационность, индивидуальность, различность свойств потребительской стоимости, неопределенность источника, место предоставления, сезонность, субъективность критериев качества и др.

Состав пакета услуг гостиницы. Услуги, включаемые в стоимость номера. Зависимость набор услуг от категории отеля.

Ассортимент услуг. Пути расширения продуктового ассортимента гостиниц: наращивание и насыщение ассортимента.

### Спектр предложений гостиничного рынка Екатеринбурга

## Тема 3. Организационно-правовая база гостиничной деятельности

Понятия «гостиница» и «средство размещения». Основные требования к средствам размещения. Признаки гостиниц. Содержание услуг размещения и питания в гостиницах.

Законодательные основы, регулирующие деятельность гостиничного хозяйства в России. Основные национальные стандарты сферы туризма и гостеприимства.

Содержание ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».



Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения  
Международная классификация средств размещения. Основания для классификации гостиниц: по вместимости номерного фонда (малые, средние, большие, гиганты); по продолжительности пребывания гостей (длительного и кратковременного пребывания); по периодичности в работе (круглогодичного функционирования и сезонные); по виду собственности (независимые и дочерние); по уровню цен (отели-люкс, среднего класса, апартаментные, экономичные, бюджетные); по функциональному назначению (деловые и для отдыха, курортные, мотели, гарни-отели, гостинные двory, пансионаты, ротели, ботели, флотели, флайтели);  
Международные системы классификации: системы «звезд», «корон», разрядов, букв и т.д. Система классификации средств размещения Всемирной туристской организации (ВТО): индивидуальные средства размещения; гостиницы и аналогичные средства размещения; другие коммерческие предприятия и предприятия социального туризма; специализированные предприятия размещения.

#### Система классификации гостиниц в России

Тема 5. Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц

Характеристика зданий гостиниц. Состав помещений гостиниц. Принципы проектирования здания гостиницы. Функциональные требования для гостиниц делового назначения. Функциональные требования для гостиниц для отдыха.

Основные фонды гостиничной деятельности: здания, сооружения, передаточные устройства, машины и механизмы, оборудование, автотранспорт, мебель и инвентарь. Основные здания: предприятий сферы гостеприимства, столовые, спальные корпуса, клубы, спортивные комплексы, бассейны и др. Вспомогательные здания: котельные, прачечные, материальные и продовольственные склады, гаражи, склады для инвентаря, магазины и др.

Понятие концепции предприятия сферы гостеприимства. Элементы концепции: классификационный статус предприятий сферы гостеприимства, местоположение, целевая аудитория, набор предоставляемых услуг, организационно-функциональная структура.

Принципы проектирования социально-культурных предприятий: последовательность, ресурсное обеспечение, соблюдение временных рамок, эффективности и др. Правила подготовки проектов: ресурсов, времени, места, последствий

Тема 6. Организация, функционирование служб гостиницы

Понятие организационной структуры управления. Цели организационной структуры. Принципы организационной структуры гостиничного предприятия.

Факторы, влияющие на построение организационной структуры управления: организационно-правовая форма организации; вид организации; размер предприятия (численность персонала); технология производства гостиничного продукта; форма собственности и др.

Составляющие организационных структур: элементы (службы и подразделения), организационные отношения и связи (горизонтальные и вертикальные, восходящие и нисходящие), уровни управления. Уровни управления: технический, управленческий, институциональный.

Тема 7. Организация обмена информацией в гостинице

Категории персонала гостиниц: высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, рабочие технических служб. Квалификационные уровни персонала индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты.

Квалификационные требования к руководящим сотрудникам в гостинице: профессиональная компетентность; эффективность действий руководителя; способность анализировать последствия управленческих решений; навыки взаимодействия; лидерство; умение делегировать полномочия; организационные способности.

Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства: соответствие квалификационным стандартам; поведение; медицинские требования; аккуратность.

Основные коммуникативные навыки работников индустрии гостеприимства, необходимые для успешного исполнения профессиональных обязанностей: умение слушать клиентов и выявлять их истинные потребности; умение представить предлагаемые услуги в выгодном свете; умение создать особую атмосферу гостеприимства; умение убеждать; умение сформировать положительное мнение о гостинице.

Профессиональная этика сотрудников сферы гостеприимства. Основные запреты для сотрудников при общении с гостями

## Тема 8. Организация труда гостиничных служащих

Основные гостиничные службы: административно-управленческая служба; служба приема и размещения; служба обслуживания номерного фонда; служба общественного питания; коммерческая служба; инженерно-техническая служба; вспомогательные и дополнительные службы.

Группы гостиничных служб по формированию прибыли: центры прибыли и вспомогательные службы. Задачи и характеристики их деятельности.

Группы гостиничных служб по степени взаимодействия с клиентами: контактные и неконтактные службы. Front-office и Back-office. Основные функции и состав служб.

Задачи деятельности и структура администрации гостиницы. Основные документы, в которых отражена деятельность гостиницы.

## Тема 9. Организация процессов обслуживания в гостинице

Характеристики гостиничных услуг. Понятие качества. Типы качества услуг. Качество как удовлетворение потребностей потребителя. Техническое и функциональное качество. Общественное качество. Понятие и виды комфорта. Качество и ожидания клиентов.

Критерии качества гостиничных услуг: компетентность, надежность, отзывчивость, доступность, понимание, коммуникация, доверие, безопасность, обходительность, осязаемость.

Международные стандарты обслуживания в гостиницах: быстрота обслуживания; точность исполнения заказа; предвосхищение желаний гостя; дружелюбие и вежливость; терпение; внимательность; ответственность; знание работы гостиницы; форма одежды; прическа и гигиена сотрудников; конфиденциальность информации; количество сотрудников.

Модели качества обслуживания. Модель Джурана-Деминга. Модель Парасурмана-Зейтамля-Бери. Модель обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50691-94. Обеспечение постоянства качества.

Проблемы управления качеством в гостиничном бизнесе: дискретность производства и целостность потребления гостиничного продукта; относительность восприятия качества; изменчивость качества во времени; участие гостя в производстве и потреблении

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

### Тема 1. Место и роль гостиниц в индустрии гостеприимства

Основные проблемы развития мирового гостиничного хозяйства: дефицит квалифицированного персонала; рост себестоимости строительства; совершенствование гостиничных технологий; снижение доходности гостиничного бизнеса; иммиграционные и таможенные ограничения; появление новых брендов; растущие рынки; управление.

Демографическая ситуация и туристский рынок: угрозы и новые возможности.

Модели организации гостиничного бизнеса: модель Цезаря Ритца, модель Кемонса Уильсона. Варианты объединения гостиниц: гостиничные консорциумы, семейства (ассоциации), объединенные по системе франчайзинга.

Тенденции развития индустрии гостеприимства: углубление специализации гостиничного и ресторанного предложения; образование международных гостиничных и ресторанных цепей; развитие сети малых предприятий; внедрение информационных технологий.

Меры, направленные на поддержку гостиничного бизнеса за рубежом: помощь в нахождении земельных участков под застройку; содействие в проведении маркетинговых исследований; отсрочка платежей; развитие государством инфраструктуры для проектов; налоговые и таможенные льготы; предоставление государственных гарантий; информационная и консультативная помощь; законодательная база

Тема 2. Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта  
Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Виды гостиничных услуг: основные, вспомогательные и дополнительные, платные и бесплатные. Базовый комплекс услуг.  
Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя: комфортность, гарантии, марка, имидж.

Типы гостиничного продукта: ожидаемый, расширенный и потенциальный продукт.

Виды сервиса: технический, технологический, информационный, транспортно-коммуникационный, социально-культурный (гуманитарный).

Гостиничный продукт и технология обслуживания. Виды технологий: базовые, ключевые, ведущие.

Причины возникновения новых продуктов и услуг: жизненный цикл продукта, конкуренция, потребительские вкусы, изменчивость рынка. Виды гостиничных новинок: имитация, видоизменение, истинная новинка.

Характеристики гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя: качественные, количественные, символические дополнительные возможности

Тема 3. Организационно-правовая база гостиничной деятельности

Понятия «гостиница» и «средство размещения». Основные требования к средствам размещения.

Признаки гостиниц. Содержание услуг размещения и питания в гостиницах.

Законодательные основы, регулирующие деятельность гостиничного хозяйства в России. Основные национальные стандарты сферы туризма и гостеприимства.

Содержание ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения

Международная классификация средств размещения. Основания для классификации гостиниц: по вместимости номерного фонда (малые, средние, большие, гиганты); по продолжительности пребывания гостей (длительного и кратковременного пребывания); по периодичности в работе (круглогодичного функционирования и сезонные); по виду собственности (независимые и дочерние); по уровню цен (отели-люкс, среднего класса, апартаментные, экономичные, бюджетные); по функциональному назначению (деловые и для отдыха, курортные, мотели, гарни-отели, гостиные дворы, пансионы, ротели, ботели, флотели, флайтели);

Международные системы классификации: системы «звезд», «корон», разрядов, букв и т.д. Система классификации средств размещения Всемирной туристской организации (ВТО): индивидуальные средства размещения; гостиницы и аналогичные средства размещения; другие коммерческие предприятия и предприятия социального туризма; специализированные предприятия размещения.

Система классификации гостиниц в России

Тема 5. Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц

Требования, предъявляемые к зданиям социально-культурных предприятий: технические, экономические, эксплуатационные, безопасности. Функциональные блоки здания предприятий сферы гостеприимства. Конструктивные элементы зданий: несущие (фундамент, стены, перекрытия) и ограждающие (стены, перегородки, оконные и дверные заполнения).

Группы помещений гостиничной деятельности: гостевые, служебные, технические. Виды и назначение помещений.

Современные архитектурные концепции социально-культурных зданий. Системы застройки социально-культурных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Композиционные схемы социально-культурных зданий: зальная, центрическая, анфиладная, коридорная, секционная. Типы планировочной структуры жилых этажей здания предприятий сферы гостеприимства: коридорная, галерейная, двухкоридорная, коридорно-кольцевая, башенная, узловая, атриумная.

Отражение физиологических потребностей людей в санитарных требованиях, связанных с естественным освещением, инсоляцией, звукоизоляцией, воздухообменом, температурным режимом, влажностью.

Существующие нормы и требования к структуре площадей предприятия сферы гостеприимства.

Планировочное решение гостиничной площадки. Виды социально-культурных объектов.

Планировочная структура участка предприятия сферы гостеприимства. Состав сооружений в зависимости от назначения и расположения предприятий сферы гостеприимства.

Планировочное решение территории вокруг предприятия сферы гостеприимства. Требования к организации различных элементов: подъездных путей, стоянок автотранспорта, гаражей, входной группы, подъездных путей к вспомогательным службам предприятий сферы гостеприимства, спортивных сооружений, веранд и лоджий, зеленых насаждений и др.

Номерной фонд предприятий сферы гостеприимства. Состав жилого этажа гостиничной деятельности: жилые помещения, вспомогательные помещения, горизонтальные коммуникации, узлы вертикальных коммуникаций.

Структура жилых помещений применительно к конструкции здания гостиничной деятельности. Конструктивный модуль.

Категории помещений. Качество помещений. Требования к площадям помещений в зависимости от разряда гостиничной деятельности.

Состав помещений жилого помещений: жилая комната, гостиная, кабинет, прихожая, санитарный узел. Комплексы помещений.

Общественные помещения предприятий сферы гостеприимства. Состав общественных помещений гостиничной деятельности: приемно-вестибюльная группа, предприятия бытового обслуживания, общественного питания, развлекательного назначения, спортивно-оздоровительного обслуживания, торгового и бытового обслуживания. Организация пространства приемно-вестибюльной группы.

Взаимосвязь концепции предприятия сферы гостеприимства и структуры общественных помещений.

Служебные помещения предприятий сферы гостеприимства. Основы размещения служебных помещений. Состав служебных помещений гостиничной деятельности: администрации и управления, вспомогательного и хозяйственного назначения.

Требования к помещениям дежурного персонала, обслуживающего номерной фонд. Состав служебных помещений на этажах. Другие служебные помещения: комната чистки и глажения одежды, комнаты для официантов, подсобные склады, бельевые, горничные, помещения для хранения рабочего инвентаря и средств малой механизации, кубовая, мастерские и т.д. Комнаты отдыха для персонала гостиничной деятельности.

Технические помещения предприятий сферы гостеприимства. Основы размещения технических помещений. Состав технических помещений гостиничной деятельности: коммунального и

<p>Тема 6. Организация, функционирование служб гостиницы</p> <p>Виды организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная. Стили управления: административно-организационное и оперативное. Виды полномочий: полномочия линейных руководителей, полномочия штатного персонала, функциональные полномочия.</p> <p>Основные характеристики систем управления в гостиничной сфере. Условия эффективности функционирования организационной структуры: соответствие целям и задачам деятельности организации; разделение труда; взаимосвязь полномочий и ответственности; соответствие между функциями и обязанностями; адекватность социально-культурной среде; надежность; оперативность изменений; экономичность.</p>
<p>Тема 7. Организация обмена информацией в гостинице</p> <p>Роль специалистов в индустрии гостеприимства. Направления подбора кадров: поиск среди знакомых, поиск через объявления, поиск с помощью специальных служб, переманивание сотрудников. Оценка квалификации, личных и деловых качеств сотрудника. Процедура аттестации сотрудника.</p> <p>Формирование коллектива в индустрии гостеприимства. Российская и западная ментальности. Кадровая политика организации. Типы кадровой политики: по влиянию управления на кадровую ситуацию (пассивная, реактивная, превентивная, активная); по ориентации на собственные или внешние ресурсы (открытая и закрытая).</p> <p>Должностные инструкции и руководства по специальности. Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции.</p> <p>Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала. Обучение персонала на предприятии</p>
<p>Тема 8. Организация труда гостиничных служащих</p> <p>Состав и название служб в зависимости от специфики гостиничного предприятия. Должности и производственные функции работников различных служб. Должностные инструкции. Категории персонала гостиниц: высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, рабочие технических служб. Основные функции различных категорий персонала гостиницы.</p>
<p>Тема 9. Организация процессов обслуживания в гостинице</p> <p>Понятие конкурентоспособности. Объекты оценки конкурентоспособности: продукт, предприятие, отрасль. Факторы внешней и внутренней среды, определяющие конкурентоспособность предприятия. Факторы внешней среды, определяющие конкурентоспособность предприятия: уровень государственного регулирования и развития экономики страны; система коммуникаций; организация входных материальных потоков; факторы, определяющие потребление продукции. Факторы внутренней среды, определяющие конкурентоспособность предприятия: технический уровень производства; технология; организация производства и управления; система формирования спроса и стимулирования и т.д.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Место и роль гостиниц в индустрии гостеприимства</p> <p>Проработка лекционного материала.</p> <p>Составление глоссария по теме.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 2. Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта</p> <p>Проработка лекционного материала.</p> <p>Составление глоссария по теме.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 3. Организационно-правовая база гостиничной деятельности</p> <p>Проработка лекционного материала.</p> <p>Составление глоссария по теме.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Проработка лекционного материала.</p> <p>Составление глоссария по теме.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям.</p>

<p>Тема 5. Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц  Проработка лекционного материала.  Составление глоссария по теме.  Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 6. Организация, функционирование служб гостиницы  Проработка лекционного материала.  Составление глоссария по теме.  Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 7. Организация обмена информацией в гостинице  Проработка лекционного материала.  Составление глоссария по теме.  Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 8. Организация труда гостиничных служащих  Проработка лекционного материала.  Составление глоссария по теме.  Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 9. Организация процессов обслуживания в гостинице  Проработка лекционного материала.  Составление глоссария по теме.  Подготовка к практическим занятиям.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается  
<http://portfolio.usue.ru>  
- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Приложение 7

## 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

### *По заявлению студента*

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### Основная литература:

1. Тимохина Т. Л.. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 331 с. – Режим доступа:
2. Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.. Организация гостиничного дела. Обеспечение безопасности [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостиничный сервис". - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 136 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=987132>
3. Быстров С. А.. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство "ФОРУМ", 2019. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1034526znanium.com>
4. Ушаков Р. Н., Авилова Н.Л.. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности [Электронный ресурс]: ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 136 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1082438>

### Дополнительная литература:

1. Мусакин А. А.. Малый отель. С чего начать. Как преуспеть. Советы владельцам и управляющим: производственно-практическое издание. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2007. - 317 с.
2. Барышева Н. А., Тарарина Л. В.. Отель - гость: практические рекомендации по содержанию отеля. - [Челябинск]: Аркаим, 2007. - 176 с.
3. Платонова Н. А., Вапнярская О. И., Дайтов В. В., Ларионова А. А., Макушева О. Н., Сахарчук Е. С., Хаибабаева З. М., Федупин А. А.. Гостиничный менеджмент: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело". - Москва: КноРус, 2016. - 426 с.
4. Можяева Н. Г., Рыбачек Г. В.. Гостиничный сервис: учебник для средних учебных заведений, обучающихся по специальности 43.02.11 (101101) "Гостиничный сервис". - Москва: Альфа-М: Инфра-М, 2017. - 240 с.
5. Иванов В. В., Волов А. Б.. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: научное издание. - Москва: ИНФРА-М, 2011. - 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=197009>

6. Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н., Зайцева Н. А.. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 "Гостиничное дело" (квалификация (степень "бакалавр"). - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. - 352 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=473497>

7. Зайцева Н. А.. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 366 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1013812>

8. Зюзина В. И., Парамонова Н. А.. Гостиничное хозяйство Свердловской области в 2018 году [Электронный ресурс]: статистический бюллетень. - Екатеринбург: [б. и.], 2019. - 1 on-line – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/19/e479.pdf>

9. Зюзина В. И., Парамонова Н. А.. Результаты деятельности организаций с основными видами экономической деятельности "Торговля", "Гостиницы и предприятия общественного питания" в Свердловской области за 2018 год [Электронный ресурс]: статистический бюллетень. - Екатеринбург: [б. и.], 2019. - 1 on-line – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/stat/19/e489.pdf>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионное программное обеспечение:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

#### **Мир гостиниц и отельеров**

<http://nextstop.ru/>

#### **Портал про гостиничный бизнес**

<http://prohotel.ru/>

#### **Сайт для отельеров и партнеров отелей**

<http://workinhotel.com>

#### **Сайт Клуба отельеров Екатеринбурга**

<http://www.clubhotel.ekatr.ru/>

#### **Электронный журнал «Современный отель»**

<http://www.hotelexecutive.ru>

#### **Электронный журнал «Современный Бизнес. Отель»**

<http://www.hotelstop.ru>



## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.