

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет
Кафедра Социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Социологический факультет

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.05.02 Организация гостиничного дела
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.02 - Туризм

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Международный туризм и индустрия гостеприимства (для набора 2024)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов научного представления об управлении как вида профессиональной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- освоение студентами основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимства, необходимых для успешного введения бизнеса в сложных современных условиях; - приобретение теоретических знаний и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения; - формирование профессиональных компетенций, которые должен освоить обучающийся в области организации гостиничного дела, использования функциональных помещений гостиниц.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Дисциплина «Организация гостиничного дела» является обязательной дисциплиной блока 1 – Б1.О.05.02. Изучение данной дисциплины – необходимое звено в подготовке высококвалифицированных кадров для туристской сферы. Дисциплина закладывает фундамент для изучения конкретных отраслей туристского сервиса. Она тесно связана с такими дисциплинами, как «Нормативное регулирование в туризме», «Туристское ресурсоведение», «Основы индустрии гостеприимства» и др

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 6	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	48	48
Лекционные (ЛК)	32	32
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
Форма промежуточной	Дифференцированный зачет	0

аттестации в семестре		
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-3	ПК-3.2 Применяет инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.	<p>Знать: инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p> <p>Уметь: применять инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p> <p>Владеть: применением инновационных методов выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p>
ПК-3	ПК-3.2 Применяет инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.	<p>Знать: инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p> <p>Уметь: применять инновационные</p>

		<p>методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p> <p>Владеть: применением инновационных методов выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.</p>
--	--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1.1	Тема 1 Гостеприимство как социально-культурный феномен.	1.1. Гостеприимство: понятие и структура 1.2. Национальные особенности гостеприимства	6	2	0	0	4
	1.2	Тема 2 История индустрии гостеприимства	2.1. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом 2.2. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России 2.3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса	6	2	0	0	4
	1.3	Тема 3	3.1. Международная	8	2	2	0	4

		Системы классификации и средств размещения	классификация гостиниц и номеров 3.2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству 3.3. Специализированные средства размещения 3.4. Альтернативные средства размещения					
	1.4	Тема 4 Гостиница как объект коммерческой недвижимости	4.1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 4.2. Дизайн гостиничного интерьера 4.3. Современное состояние гостиничного дизайна в России	8	2	2	0	4
	1.5	Тема 5 Гостиница как технологическая система	5.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 5.2. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием 5.3. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства	8	2	2	0	4
	1.6	Тема 6 Службы предоставления основных услуг	6.1. Служба управления номерным фондом основных 6.2. Служба организации питания (food and beverage department) 6.3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя	10	4	2	0	4
	1.7	Тема 7 Службы предоставления дополнительных услуг	7.1. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы 7.2. Организация бытового обслуживания и	12	4	2	0	6

			обслуживания транспортными услугами в гостинице 7.3. Анимационные технологии в гостиничном сервисе 7.4. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах 7.5. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства 7.6. Формы экскурсионного сервиса в структуре					
	1.8	Тема 8 Современные тенденции в гостиничной индустрии	8.1. Неординарные отели как аттрактор современного туризма 8.2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг	6	2	0	0	4
	1.9	Тема 9 Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	9.1. Основные службы гостиниц и их назначение	12	4	2	0	6
	1.10	Тема 10 Отдел бронирования	Тема 10.1 Отдел бронирования	8	2	2	0	4
	1.11	Тема № 11 Служба приёма и размещения гостиницы	Тема № 11.1 Служба приёма и размещения гостиницы	10	2	2	0	6
	1.12	Тема № 12 Административно-хозяйственная служба гостиницы	Тема № 12.1 Административно-хозяйственная служба гостиницы	6	2	0	0	4
	1.13	Тема № 13 Организация и технология предоставления дополнительных	Тема № 13.1 Организация и технология предоставления дополнительных услуг в	6	2	0	0	4

		ных услуг в гостинице	гостинице					
	1.14	Тема № 14 Служба безопасности в отеле	Тема № 14.1 Служба безопасности в отеле	2	0	0	0	2
Итого				108	32	16	0	60

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Тема 1 Гостеприимство как социально-культурный феномен.	1.1. Гостеприимство: понятие и структура 1.2. Национальные особенности гостеприимства	2
	1.2	Тема 2 История индустрии гостеприимства	2.1. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом 2.2. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России 2.3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса	2
	1.3	Тема 3 Системы классификации и средств размещения	3.1. Международная классификация гостиниц и номеров 3.2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству 3.3. Специализированные средства размещения 3.4. Альтернативные средства размещения	2
	1.4	Тема 4 Гостиница как объект коммерческой недвижимости	4.1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 4.2. Дизайн гостиничного интерьера 4.3. Современное состояние гостиничного дизайна в России	2
	1.5	Тема 5 Гостиница как технологическая система	5.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 5.2. Современные формы и технологии управления гостиничным	2

			предприятием 5.3. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства	
	1.6	Тема 6 Службы предоставления основных услуг	6.1. Служба управления номерным фондом основных 6.2. Служба организации питания (food and beverage department) 6.3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя	4
	1.7	Тема 7 Службы предоставления дополнительных услуг	7.1. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы 7.2. Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице 7.3. Анимационные технологии в гостиничном сервисе 7.4. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах 7.5. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства 7.6. Формы экскурсионного сервиса в структуре	4
	1.8	Тема 8 Современные тенденции в гостиничной индустрии	8.1. Неординарные отели как аттрактор современного туризма 8.2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг	2
	1.9	Тема 9 Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	4
	1.10	Тема 10 Отдел бронирования	Тема 10 Отдел бронирования	2
	1.11	Тема № 11 Служба приёма и размещения гостиницы	Тема № 11 Служба приёма и размещения гостиницы	2
	1.12	Тема № 12 Административно-хозяйственная	Тема № 12 Административно-хозяйственная служба гостиницы	2

		служба гостиницы		
	1.13	Тема № 13 Организация и технология предоставлени я дополнитель ных услуг в гостинице	Тема № 13 Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.3	Тема 3 Системы классификаци и средств размещения	3.1. Международная классификация гостиниц и номеров 3.2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству 3.3. Специализированные средства размещения 3.4. Альтернативные средства размещения	2
	1.4	Тема 4 Гостиница как объект коммерческой недвижимости	4.1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 4.2. Дизайн гостиничного интерьера 4.3. Современное состояние гостиничного дизайна в России	2
	1.5	Тема 5 Гостиница как технологическ ая система	5.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 5.2. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием 5.3. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства	2
	1.6	Тема 6 Службы предо ставления основных услуг	6.1. Служба управления номерным фондом основных 6.2. Служба организации питания (food and beverage department) 6.3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя	2
	1.7	Тема 7 Службы предо	7.1. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы 7.2.	2

		ставления дополнительных услуг	Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице 7.3. Анимационные технологии в гостиничном сервисе 7.4. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах 7.5. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства 7.6. Формы экскурсионного сервиса в структуре	
	1.9	Тема 9 Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	Тема 9 Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	2
	1.10	Тема 10 Отдел бронирования	Тема 10 Отдел бронирования	2
	1.11	Тема № 11 Служба приёма и размещения гостиницы	Тема № 11 Служба приёма и размещения гостиницы	2

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Гостеприимство как социально-культурный феномен.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного	4

			практического задания.	
	1.2	История индустрии гостеприимства	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4
	1.3	Системы классификации средств размещения	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4
	1.4	Гостиница как объект коммерческой недвижимости	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4
	1.5	Гостиница как технологическая система	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4
	1.6	Службы предоставления основных услуг	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4

	1.8	Современные тенденции в гостиничной индустрии	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4
	1.9	Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	6
	1.10	Отдел бронирования	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4
	1.11	Служба приёма и размещения гостиницы	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	6
	1.12	Административно-хозяйственная служба гостиницы	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4

	1.13	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	4
	1.14	Служба безопасности в отеле	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.	2

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Индустрия гостеприимства: гостиничный сектор [Текст] : учеб. пособие. - Чита : ЗабГУ, 2018. - 160с. 2. Управление качеством: учеб. пособие / С.А. Щеглова, А.В. Вотинцева, О.В. Стельмашенко. - Чита :ЗабГУ, 2018. - 147 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. . Гостиничный сервис: Учебник / Тимохина Т. Л. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 331. - (Профессиональное образование). <http://www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E> 2. Производственный менеджмент. практикум : Учебное пособие / Иванов И.Н. - Отв. ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 362. - (Профессиональное образование): <http://www.biblio-online.ru/book/6C1A3AB1-A802-450F-8DF0-7F9F3EA4ADB3>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / А.Ю. Устюжина. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 147 с

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для СПО : Учебник / Скобельцына А. С., Шарухин А. П. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 262. <http://www.biblio-online.ru/book/9ACA709F-529A-4230-B86B-552E38525EF9> 2. Правовое регулирование туристской деятельности : Учебник / Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 247. <http://www.biblio-online.ru/book/10CE22C5-7D4C-4F57-9358-930AD00EFFAE>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Научная электронная библиотека	https://www.elibrary.ru/
Сайт Российского союза туриндустрии	https://rostourunion.ru/
Сайт Министерство экономического развития Российской Федерации	https://www.economy.gov.ru/
Профессиональный портал TourDom.ru	https://www.tourdom.ru/
Портал для профессионалов турбизнеса Profi.Travel	https://profi.travel/trainings

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АБВУУ FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения	

практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Целью самостоятельной подготовки является овладение теоретическими знаниями, полученными на лекциях и в процессе практических занятий.

В процессе самостоятельной работы студентом изучается основная и дополнительная литература, готовятся сообщения по актуальным вопросам, составляются документы. Форма контроля самостоятельной работы студентов – проверка составленных документов и заданных вопросов на семинарских занятиях.

Средством оценки ответов на практических занятиях является выступление с презентацией или устное сообщение (доклад).

Доклад – один из видов монологической речи, публичное, развёрнутое, официальное, сообщение по определённому вопросу.

Алгоритм подготовки доклада:

1. Определить тему и цель доклада.
2. Подобрать необходимый материал.
3. Составить план доклада.
4. Написать текст доклада (по необходимости).
5. Подготовить тезисы выступления.
6. Отрепетировать доклад в соответствии с критериями оценивания. Требования к работе:

1. Строение доклада имеет три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается: тема доклада, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема, и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы

2. Изложение материала должно быть связным, последовательным, эмоциональным, выразительным, доказательным, лишенным ненужных отступлений и повторений.

3. Соблюдение регламента выступления. На выходе мы имеем составленный устный текст, представляющий собой публичное развёрнутое, глубокое изложение определенной темы.

Презентация (от лат. praesento – представление) – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, продукта, информации по проблеме и т.п.). Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Общие правила оформления презентаций

Общие требования:

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики и т.п.) – они сопровождают подробное изложение мыслей докладчика, но не наоборот;
2. Количество слайдов должно быть не более 20;
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты;
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда;

5. По желанию можно раздать слушателям бумажные копии презентации.

Примерный порядок слайдов:

1 слайд – Титульный (организация, название работы, автор, руководитель, рецензент, дата);

2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа);

3 слайд – Цели и задачи работы;

4 слайд – Методы, применяемые в работе;

5...n слайд – Основная часть;

n+1 слайд – Заключение (выводы);

n+2 слайд – Список основных использованных источников;

n+3 слайд – Спасибо за внимание! (подпись, возможно выражение благодарности тем, кто руководил, рецензировал и/или помогал в работе).

Правила шрифтового оформления:

1. Рекомендуется использовать шрифты с засечками (Georgia, Palatino, Times New Roman);

2. Размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

3. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков;

4. Не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта;

5. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру

Правила выбора цветовой гаммы:

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации. Основная цель – читаемость презентации;

2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый);

3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо);

4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от её содержания.

Графическая информация:

1. Рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями;

2. Изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла;

3. Размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда;

4. Соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

Анимация:

1. Анимация используется только в случае необходимости.

Ролевая игра проходит среди студентов одной группы, которые разбиваются на команды.

Способы формирования команд: жеребьевка, случайный выбор, взаимные симпатии и

другие. При проведении игры заранее определяется игровая задача, намечаются проблемы,

которые следует решать игрокам. Выделяются докладчики, которые выступают в

определённой роли, по докладам проводятся дискуссии. Обсуждаются противоположные

точки зрения, оцениваются положительные и отрицательные элементы каждой позиции.

Разработчик/группа разработчиков:
Елена Валерьевна Крылова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.