

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Ермакова Виктория Павловна
 Должность: Директор школы авангардного гостеприимства и инноваций (ШАГИ
 Сочи), проректор
 Дата подписания: 24.03.2026 17:44:14
 Уникальный программный ключ:
 e54076e55b73117661ddd57c83d3608d1c6b1dc

СОГЛАСОВАНО
 А.Р. Давыдович
 «28» марта 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиКОД
 А.В. Иваненко
 «10» / 04 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация гостиничного дела
 (указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки
 Квалификация (степень) выпускника
 Профиль подготовки
 Форма обучения
 Выпускающая кафедра
 Кафедра-разработчик рабочей программы
 Год набора

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавр
 (бакалавр, магистр, и т.п., согласно лицензии)
Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов
 (наименование программы бакалавриата/магистратуры/специалитета)
ОЧНАЯ
 (очная, заочная, очно-заочная)
Гостиничного и ресторанного бизнеса
 (название)
Гостиничного и ресторанного бизнеса
 (название)
 2023

Семестр (ОФО,ОЗФО) Курс (ЗФО)	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
3	144/4	28	14	-	73	+	Экзамен (27)
Итого:	144/4	28	14	-	73	+	Экзамен (27)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Организация гостиничного дела»

Рабочую программу составила:

Сердюкова Надежда Константиновна, доцент, к.э.н., зав. кафедрой ГиРБ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой


подпись

Н.К. Сердюкова
Ф.И.О.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ


подпись

Омиченко Е.В.

Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения


подпись

Мелик Е.В.

Ф.И.О.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ
В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИН**

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой 
(подпись)

Сердюкова Н.К.

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

ФИО

Рабочая программа дисциплин переутверждена на 2024/2025 учебный год, протокол
№ 7 заседания кафедры от «14» марта 2024 года
Изменений нет.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

ФИО

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РГД

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____
подпись ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4.1 Тематический план дисциплины	13
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	20
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	23
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	23
5.2 Организация самостоятельной работы обучающегося (СРС) по дисциплине	24
5.3 Особенности преподавания дисциплины	25
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	26
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	26
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	28

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» является формирование у студентов комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг, нормативно-правовой базе регулирования гостиничной деятельности, теоретических знаний и практических навыков в области организации деятельности гостиничных предприятий.

Задачи изучения дисциплины:

- дать представление о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг в мире и в России;
- изучить нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения;
- научить осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применить системный подход для решения задач профессиональной деятельности на гостиничном предприятии;
- изучить систему классификации и типологию гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть особенности организации, функционирования служб гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть архитектурно-планировочные решения, предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения, инженерно-техническое оборудование, системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения;
- научиться анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- научиться организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации, в том числе разрабатывать и внедрять внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия;
- научиться организовывать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей, в том числе разрабатывать и внедрять регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений средств размещения и контролировать их выполнение.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Организация гостиничного дела» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (профиль «Гостиничная деятельность»)
Универсальные компетенции	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Философия Математика Информатика Технологии продвижения и продаж в санаторно-курортной деятельности Управление проектами и бизнес-планирование в санаторно-курортной деятельности Прикладные методы исследований в туристской деятельности Технологии гостиничной деятельности
Профессиональные компетенции	
ПК-1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации	Материально-техническая база гостиничных предприятий

<p>ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителей</p>	<p>Оздоровительные программы для лиц разного возраста Технологии гостиничной деятельности Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Технологии и организация экскурсионной деятельности Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности Маркетинг санаторно-курортных услуг Организация предпринимательства в индустрии гостеприимства</p>
---	---

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции		
Универсальные компетенции			
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач</p>		<p>Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач. Уметь: осуществлять сбор, отбор и обобщение информации на основе системного подхода, работать с нормативно-правовой базой гостиничной деятельности. Владеть: навыками сбора, отбора и обобщения информации и методами системного подхода для решения профессиональных задач в гостиничной и санаторно-курортной деятельности.</p>
	<p>УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности</p>		<p>Знать: знать способы и методы анализа и систематизации разнородных данных и процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности. Уметь: анализировать и систематизировать разнородные данные, включая нормативно-правовые документы, стандарты, регламенты, статистические данные, для принятия решений в профессиональной деятельности. Владеть: навыками осуществления процедур анализа проблем и принятия решений в гостиничной и санаторно-курортной деятельности.</p>
	<p>УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений</p>		<p>Знать: методологию научного поиска и практической работы с источниками информации и методы принятия решений. Уметь: осуществлять научный поиск и практическую работу с источниками информации. Владеть: навыками и методами научного поиска, работы с источниками информации, базами данных и принятия решений.</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции		
Профессиональные компетенции			
ПК 1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации	ПК-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности	<p><u>Знать</u>: стандарты и регламенты процессов обслуживания гостиничного и санаторно-курортного предприятия.</p> <p><u>Уметь</u>: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений и всего гостиничного и санаторно-курортного предприятия.</p> <p><u>Владеть</u>: инструментарием и навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделений и всего гостиничного и санаторно-курортного предприятия.</p>	
	ПК-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности	<p><u>Знать</u>: методы внедрения стандартов и регламентов обслуживания в работу гостиничного предприятия.</p> <p><u>Уметь</u>: внедрять разработанные внутренние стандарты и регламенты обслуживания в работу гостиничного предприятия и его подразделений.</p> <p><u>Владеть</u>: инструментарием разработки и внедрения внутренних стандартов и регламентов обслуживания в работу гостиничного и санаторно-курортного предприятия и его подразделений.</p>	
	ПК-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепринятым отраслевым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности	<p><u>Знать</u>: технологию и процедуру работ по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепринятым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия.</p> <p><u>Уметь</u>: организовать работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепринятым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия.</p> <p><u>Владеть</u>: технологией подготовки и прохождения процедуры соответствия действующим общепринятым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия.</p>	
ПК 2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов	ПК-2.1 Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	<p><u>Знать</u>: нормативно правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения.</p> <p><u>Уметь</u>: организовать гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия.</p>	

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	в т.ч. санитарно-гигиенических и с учетом запросов и прав потребителей		<u>Владеть</u> : навыками организации гостиничного обслуживания на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия.
		ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	<u>Знать</u> : методы разработки стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса. <u>Уметь</u> : разрабатывать внутренние стандарты и регламенты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса. <u>Владеть</u> : инструментарием разработки внутренних стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса.
		ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	<u>Знать</u> : методы обеспечения контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей. <u>Уметь</u> : обеспечить контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей. <u>Владеть</u> : навыками осуществления контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей.

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Таблица 4.1

Распределение часов согласно РУП направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	<i>Раздел 1. Основы гостиничного дела</i>					
	Тема 1. Современный рынок туризма и гостеприимства	4	2	-	-	2
	Тема 2. Теоретические основы гостиничного дела	4	2	-	-	2
	Тема 3. Нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства	6	2	2	-	2
	Тема 4. Типология и классификация гостиниц и других средств размещения.	6	2	-	-	4
	Тема 5. Требования к средствам размещения 3*	6	2	2	-	2
2	<i>Раздел 2. Организация деятельности гостиничных предприятий</i>					
	Тема 6. Организационная структура управления и службы гостиничного предприятия	4	2	-	-	2
	Тема 7. Требования к персоналу гостиничных предприятий	6	2	2	-	2
	Тема 8. Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда средств размещения	6	2	2	-	2
	Тема 9. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.	4	2	-	-	2
	Тема 10. Организация работы гостиничного предприятия в контексте устойчивого развития	4	2	-	-	2
	Тема 11. Управление качеством гостиничных услуг	8	2	2	-	4
	Тема 12. Персонификация гостиничных услуг	8	2	2	-	4
	Тема 13. Организация партнерства и продаж гостиничного предприятия	5	2	-	-	3
	Тема 14. Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия	8	2	2	-	4
3	Курсовая работа	36	-	-	-	36
4	Экзамен	27	-	-	-	-
ИТОГО		144	28	14	-	73

4.1.1 Лекции

В таблице 4.2 представлено распределение тематики лекционных занятий по дисциплине.

Таблица 4.2

Темы лекционных занятий		
№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Краткое содержание
<i>Раздел 1. Основы гостиничного дела</i>		
1	Тема 1. Современный рынок туризма и гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Современное состояние рынка туризма и гостеприимства. 2. Основные показатели развития мировой и российской гостиничной индустрии. 3. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства». 4. Цифровизация рынка туризма и гостеприимства. 5. Глобальные тренды и их влияние на индустрию гостеприимства.
2	Тема 2. Теоретические основы гостиничного дела.	<ol style="list-style-type: none"> 1. История развития гостиничного дела. Факторы развития гостиничного бизнеса. 2. 4 «Н» индустрии гостеприимства. Несохранимость гостиничных услуг и сезонность. 3. 4 модели гостеприимства. 4. Назначение гостиниц. 5. Международные гостиничные бренды и сети отелей. 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.
3	Тема 3. Нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовая база индустрии туризма и гостеприимства. 2. Система государственного регулирования туризма и гостеприимства в Российской Федерации. 3. Основные понятия правовой базы гостиничного дела. 4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 5. Стандарты гостиничной деятельности. 6. Профессиональные ассоциации в гостиничной индустрии
4	Тема 4. Типология и классификация гостиниц и других средств размещения.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подходы к классификации средств размещения в разных странах. 2. Типология гостиниц и других средств размещения. 3. Система классификации гостиниц в Российской Федерации. 4. Порядок классификации гостиниц в России.
5	Тема 5. Требования к средствам размещения 3*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация и типология гостиничных номеров. 2. Чек-листы для проведения оценки гостиничного предприятия. 3. Требования к гостиничному предприятию 3*. 4. Требования к номерам гостиничного предприятия 3*. 5. Бальная оценка при проведении классификации.
<i>Раздел 2. Организация деятельности гостиничных предприятий</i>		
6	Тема 6. Организационная структура управления и службы гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организационная структура управления современным отелем. 2. Основные службы гостиничного предприятия. 3. Служба управления номерным фондом. 4. Служба приема и размещения. 5. Технология взаимодействия служб гостиничного предприятия.
7	Тема 7. Требования к персоналу гостиничных предприятий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Национальный стандарт ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Требования к обслуживающему персоналу. 2. Классификация обслуживающего персонала средств размещения. 3. Критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения. 4. Общие требования к обслуживающему персоналу. 5. Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб.
8	Тема 8. Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативное регулирование архитектурно- планировочных решений средств размещения. 2. Зонирование территории гостиниц.

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Краткое содержание
	средств размещения	<ol style="list-style-type: none"> 3. Расчет минимальной площади средств размещения. 4. Требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.
9	Тема 9. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Инженерно-технические требования к оборудованию средств размещения. 2. Основные требования к эксплуатации гостиничных предприятий. 3. Системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения. 4. Содержание гостиниц и иных средств размещения.
10	Тема 10. Организация работы гостиничного предприятия в контексте устойчивого развития	<ol style="list-style-type: none"> 1. Экологическое и социальное воздействие гостиничной индустрии на окружающую среду и общество. 2. Внедрение принципов устойчивого развития при проектировании и развитии гостиничного бизнеса. 3. Устойчивое развитие в индустрии гостеприимства как эффективный инструмент управления бизнесом 4. Ресурсосберегающие и «зеленые» технологии в гостиничном бизнесе
11	Тема 11. Управление качеством гостиничных услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гостиничные услуги: понятие, особенности. Твердый и мягкий продукт в гостиничной услуге. 2. Управление качеством гостиничных услуг. Политика отеля в области качества. 3. Применение принципов TQM в гостиничной деятельности. 4. Цикл Деминга в отеле. PDCA. Критерии оценки качества гостиничных услуг. 5. Стандартные операционные процедуры (СОП). Цикл обслуживания гостей в отеле. 6. Мнение гостя и его значение. CRM-системы.
12	Тема 12. Персонализация гостиничных услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Глобальные тренды развития потребительского поведения, влияющие на развитие индустрии гостеприимства. 2. Персонализация и диверсификация гостиничных услуг. 3. Управление клиентским опытом гостей в экономике впечатлений. 4. Повышение лояльности потребителей услуг гостеприимства.
13	Тема 13. Организация партнерства и продаж гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Типы коммерции и рынков гостиничного предприятия. Рынки b2b, b2c, b2g, d2c. 2. Единое информационное пространство и интеграция на цифровом туристском рынке. 3. Технологии бронирования и продажи: travel segment. Модуль бронирования Travelline. 4. Базисные условия договора между отелем и туроператором. 5. Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта и интегрированных сервисных пакетов услуг.
14	Тема 14. Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы управления доходами в гостиничной деятельности. 2. Динамическое ценообразование. Over-booking. 3. Основные и дополнительные гостиничные услуги. 4. Основные показатели операционной деятельности гостиничного предприятия: Room Revenue, Occupancy, ADR, RevPAR, RevPAC, Double Occupancy. 5. Цифровые технологии в управлении доходами отелей и анализе операционных показателей.

4.1.2 Практические занятия

В таблице 4.3 представлено распределение тематики практических занятий по дисциплине.

Таблица 4.3

Темы практических занятий		
№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства	ПЗ 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (тренинг). Решение кейс-задач по предоставлению гостиничных услуг.
2	Требования к средствам размещения 3*	ПЗ 2. Классификация гостиниц и других средств размещения. Чек-листы для оценки отеля и номеров (интерактивный семинар).
3	Требования к персоналу гостиничных предприятий	ПЗ 3. Требования к персоналу служб средств размещения: как соответствовать требованиям работодателя (ролевая игра)
4	Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда средств размещения	ПЗ 4. Гостиничное дело: вчера, сегодня, завтра. Тренды строительства, зеленые технологии. Выступление студентов с докладами-презентациями по заданным темам, обсуждение докладов (интерактивный семинар-дискуссия)
5	Управление качеством гостиничных услуг	ПЗ 5. Система менеджмента качества современного отеля (конференция).
6	Персонализация гостиничных услуг	ПЗ 6. Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта (презентации рабочих групп).
7	Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия	ПЗ 7. Расчет операционных показателей деятельности отеля (решение кейс-задач).

4.1.3. Лабораторные занятия - не предусмотрены учебным планом

4.1.4. Самостоятельная работа студента

В таблице 4.4 представлено распределение самостоятельной работы студента по разделам дисциплины.

Таблица 4.4

Самостоятельная работа студентов		
№ п/п	Наименование темы дисциплины	СРС
<i>Раздел 1. Основы гостиничного дела</i>		
1	Тема 1. Современный рынок туризма и гостеприимства.	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, подготовка к практическому занятию 1: интерактивный семинар-дискуссия. Вопросы к семинару-дискуссии, тестовые задания содержатся в ФОС по дисциплине
2	Тема 2. Теоретические основы гостиничного дела.	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, подготовка докладов-презентаций, тестовые задания содержатся в ФОС по дисциплине
3	Тема 3. Нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства.	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, подготовка к практическому занятию 2: тренинг, решение кейс-задач. Кейс-задачи, тестовые задания содержатся в ФОС по дисциплине
4	Тема 4. Типология и классификация гостиниц и других средств размещения.	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, подготовка к практическому занятию 3: семинар, решение кейс-задач. Выполнение письменного домашнего задания. Кейс-задачи, тестовые задания, домашнее задание содержатся в ФОС по дисциплине

№ п/п	Наименование темы дисциплины	СРС
5	Тема 5. Требования к средствам размещения 3*	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, выполнение письменного домашнего задания. Тестовые задания, домашнее задание содержатся в ФОС по дисциплине
<i>Раздел 2. Организация деятельности гостиничных предприятий</i>		
6	Тема 6. Организационная структура управления и службы гостиничного предприятия	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование. Тестовые задания, домашнее задание содержатся в ФОС по дисциплине
7	Тема 7. Требования к персоналу гостиничных предприятий	Проработка лекционного материала, работа с источниками, подготовка к практическому занятию 4: ролевая игра. Задание и вопросы к ролевой игре содержатся в ФОС по дисциплине
8	Тема 8. Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда средств размещения	Проработка лекционного материала, работа с источниками, подготовка докладов-презентаций. Темы докладов-презентаций содержатся в ФОС по дисциплине
9	Тема 9. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.	Проработка лекционного материала, работа с источниками, подготовка докладов-презентаций. Темы докладов-презентаций содержатся в ФОС по дисциплине
10	Тема 10. Организация работы гостиничного предприятия в контексте устойчивого развития	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, подготовка докладов-презентаций. Темы докладов-презентаций содержатся в ФОС по дисциплине
11	Тема 11. Управление качеством гостиничных услуг	Проработка лекционного материала, работа с источниками, подготовка к конференции (практическое занятие 5). Темы докладов-презентаций содержатся в ФОС по дисциплине
12	Тема 12. Персонализация гостиничных услуг	Проработка лекционного материала, работа с источниками, выполнение письменного домашнего задания. Домашнее задание содержится в ФОС по дисциплине
13	Тема 13. Организация партнерства и продаж гостиничного предприятия	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, просмотр обучающего видео, подготовка к практическому занятию 6: презентации рабочих групп. Темы докладов-презентаций, тестовые задания содержатся в ФОС по дисциплине
14	Тема 14. Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия	Проработка лекционного материала, работа с источниками, тестирование, подготовка к практическому занятию 7: решение кейс-задач. Кейс-задачи, тестовые задания содержатся в ФОС по дисциплине
15	Курсовая работа	Написание курсовой работы в соответствии с методическими рекомендациями. Темы курсовых работ содержатся в ФОС по дисциплине

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97791.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102

«Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81747.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 213 с. — ISBN 978-5-394-05151-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124098.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Организация гостиничного дела: метод. рекомендации по выполнению курсовой работы / сост.: Н.К. Сердюкова, Д.А. Сердюков. — Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2023. — 40 с. — Текст (визуальный) : — непосредственный.

4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС) Таблица 4.5

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). — Текст : электронный.
	Наименование ИИС
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

4.2.3. Нормативные документы

— Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (в актуальной редакции) - Доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/document/9032907/>

— Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» №114-ФЗ от 18.07.1996 (в актуальной редакции). - Доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/document/9027927>

— Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853. - Доступ свободный по URL <https://docs.cntd.ru/document/566351106>.

— Положение о классификации гостиниц. Утверждено Постановлением Правительства

Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1860. - Доступ свободный по URL <https://docs.cntd.ru/document/566419544>.

- Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р // Доступ свободный по URL <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648/>

Национальные стандарты (доступ свободный по URL <http://docs.cntd.ru/> :

- ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

- ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования.

- Свод правил СП 257.1325800.2016. "Здания гостиниц. Правила проектирования" (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 20 октября 2016 г. N 724/пр).

4.2.4. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 4.6

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: https://www.book.ru/cat/578/1 (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
8.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

- | | |
|-----|---|
| 10. | КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 –. – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 14.06.2023). – Текст : электронный. |
|-----|---|

Периодические издания (электронные версии):

1. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц <https://hotelier.pro/>
2. Гостиничный бизнес | [frontdesk.ru](https://www.frontdesk.ru) - Сообщество профессионалов <https://www.frontdesk.ru/>
3. ProHotel.ru: Гостиничный бизнес в России. <http://prohotel.ru/>
4. Он-лайн журнал «Горячая линия. Туризм» <http://www.hotline.travel/>
5. Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии «RATA-News» <http://www.ratanews.ru/>

Официальные веб-сайты:

1. Министерство экономического развития Российской Федерации. Туризм <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>
2. Российский Союз туристической индустрии (РСТ) <http://www.rostourunion.ru/>
3. Российская гостиничная ассоциация (РГА) <https://rha.ru/>
4. Общенациональный Союз Индустрии Гостеприимства (ОСИГ) <https://ocig.ru/>
5. Travelline.ru – Единая платформа для гостиничного бизнеса
6. TravelLine - <https://www.youtube.com/c/TravelLineRu>
7. Суточно.ру. Бронирование гостевых домов, квартир, отелей. - <https://sutochno.ru/>
8. Ostrovok.ru Бронирование отелей и гостиниц. - <https://ostrovok.ru/>

4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для курсовой работы;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Тематика курсовых работ

Учебным планом изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» предусмотрено написание и защита студентами курсовой работы в семестре 3 по следующим темам (по выбору студента):

1. Рынок гостиничных услуг юга России и перспективы его развития в современных условиях.
2. Государственное регулирование индустрии гостеприимства в Российской Федерации.
3. Классификация средств размещения как инструмент повышения качества гостиничных услуг.
4. Конкурентоспособность услуг гостиницы: понятие, факторы и модели (на примере отеля ...).
5. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничного предприятия (на примере отеля ...).
6. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере отеля ...).

7. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг (на примере отеля ...).
8. Мифодизайн в формировании имиджа гостиничного предприятия.
9. Методы организации и управления гостиничным бизнесом.
10. Инновационные методы стимулирования спроса в гостиничном бизнесе (на примере отеля ...).
11. Создание и развитие торговой марки гостиничного предприятия (на примере отеля ...).
12. Формирование и поддержание корпоративной культуры гостиницы (на примере отеля ...).
13. Социально-психологические аспекты управления персоналом гостиницы (на примере отеля ...).
14. Особенности управления персоналом на малых гостиничных предприятиях.
15. Компетенции персонала гостиницы: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими (на примере отеля ...).
16. Предпринимательская стратегия гостиничных предприятий Краснодарского края.
17. Стратегическое управление гостиничным предприятием (на примере отеля ...).
18. Организация деятельности и стратегия развития малого гостиничного предприятия.
19. Совершенствование организационной структуры гостиницы (на примере отеля ...).
20. Оценка эффективности инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.
21. Управление знаниями на гостиничном предприятии как способ повышения его конкурентоспособности.
22. Технологии принятия управленческих решений на гостиничном предприятии.
23. Бизнес-модель гостиничного предприятия в современных условиях (на примере отеля ...).
24. Планирование эффективной деятельности гостиничного предприятия в современных условиях.
25. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничном предприятии (на примере отеля ...).
26. Управление качеством гостиничной услуги (на примере отеля ...).
27. Организация работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия и пути повышения ее эффективности (на примере отеля ...).
28. Организация деятельности гостиничной сети.
29. Управление номерным фондом гостиничного предприятия (на примере отеля ...).
30. Использование аутсорсинга в гостинице (на примере отеля ...).
31. Необычные отели мира и проектирование работы бутик-отеля.
32. Совершенствование сервисных технологий на гостиничном предприятии (на примере отеля ...).
33. Анализ качества услуг размещения (на примере отеля ...).
34. Требования системы классификации к гостиницам и их реализация на российском туррынке.
35. Стратегия развития современного гостиничного предприятия.
36. Повышение конкурентоспособности услуг гостиницы.
37. Организация ресторанного бизнеса в гостинице.
38. Перспективы развития рынка гостиничных услуг в Сочи.
39. Анимационная деятельность (на примере отеля ...).
40. Современные информационные коммуникации и технологии в гостиничной индустрии.
41. Управление гостиничным предприятием в условиях пандемии коронавируса.
42. Персонализация гостиничных услуг как метод привлечения гостей отеля.
43. Развитие СПА и wellness для повышения привлекательности гостиничного продукта.
44. Развитие дополнительных услуг и сервисов как инструмент повышения конкурентоспособности отеля.
45. Гостиничный франчайзинг и его роль в формировании рынка гостиничных услуг.

Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Роль и место гостиничной деятельности в туристской индустрии.
2. Характеристики мировой гостиничной индустрии и рынка гостиничных услуг.
3. Рынок гостиничных услуг в России: современное состояние и перспективы развития.
4. История развития гостиничного дела в мире и в России.
5. Факторы развития индустрии гостеприимства. Внешние и внутренние факторы развития гостиничного бизнеса.
6. 4 «Н» индустрии гостеприимства и их влияние на организацию гостиничной деятельности.
7. Тенденции развития гостиничного рынка. Четыре модели гостеприимства и их особенности.
8. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в Российской Федерации.
9. Основные понятия гостиничного дела: «средство размещения», «гостиница», «гостиничные услуги». Какие организационно-правовые формы предусмотрены законодательством для ведения гостиничной деятельности?
10. Международные гостиничные правила.
11. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, действующие с 01.01.2021 г. Основные положения.
12. Взаимодействие потребителя, заказчика и исполнителя при предоставлении гостиничных услуг в Российской Федерации.
13. Информация для потребителя гостиничных услуг: обязательные требования.
14. Виды бронирования гостиничных услуг согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
15. Документы, необходимые для заселения в гостиницу на территории Российской Федерации.
16. Регистрация гостей в гостиницах.
17. Заезд и выезд из отеля согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
18. Порядок установления цен на гостиничные услуги. Типы тарифов. Динамическое ценообразование.
19. Оплата услуг проживания, расчетный час и условия почасовой оплаты.
20. Национальные стандарты на услуги средств размещения.
21. Типология средств размещения в Российской Федерации.
22. Особенности классификации отелей в разных странах.
23. Система классификации гостиниц в Российской Федерации.
24. Порядок классификации гостиниц в России. Аккредитованная организация. Специалист по классификации.
25. Чек-листы для проведения оценки гостиничного предприятия при классификации.
26. Классификация и типология гостиничных номеров.
27. Основные требования к гостиницам категории без звезд и 1-2*.
28. Основные требования к гостиницам категории 3*.
29. Основные требования к гостиницам категории 4*.
30. Основные требования к гостиницам категории 5*.
31. Требования к номерам отеля 3*.
32. Требования к номерам отеля 4*.
33. Требования к номерам отеля 5*.
34. Гостевой дом. Особенности организации деятельности и требования.
35. Организационная структура управления современным гостиничным предприятием.
36. Типы организационных структур, применяемых в гостиничной деятельности.
37. Элементы структуры управления гостиницей.
38. Основные службы современного гостиничного предприятия.
39. Служба управления номерным фондом: структура, основные подразделения.
40. Служба приема и размещения (Front-Office): структура, персонал, выполняемые функции.
41. Служба эксплуатации номерного фонда (Housekeeping): структура, персонал,

- выполняемые функции.
42. Сервисная служба: структура, персонал, выполняемые функции.
 43. Служба организации дополнительных услуг: структура, персонал, выполняемые функции.
 44. Служба организации питания (Food & Beverage): структура, персонал, выполняемые функции.
 45. Виды пансионатов в современных отелях.
 46. Служба технической эксплуатации: структура, персонал, выполняемые функции.
 47. Служба маркетинга и продаж (коммерческая служба): структура, персонал, выполняемые функции.
 48. Административная служба отеля: структура и выполняемые функции.
 49. Национальный стандарт ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Требования к обслуживающему персоналу.
 50. Классификация обслуживающего персонала средств размещения.
 51. Критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения.
 52. Общие требования к обслуживающему персоналу.
 53. Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб.
 54. Гостиничная услуга: классификация, особенности, технология предоставления.
 55. Основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия.
 56. Управление качеством гостиничных услуг. Система менеджмента качества.
 57. Принципы управления качеством услуг в отеле. PDCA.
 58. Стандартные операционные процедуры (СОП) в системе управления качеством гостиничных услуг. Описать СОП на примере одной из служб отеля.
 59. Типы коммерции и рынков гостиничного предприятия.
 60. Каналы продаж гостиничных услуг на современном рынке туризма.
 61. Организация продаж гостиничных услуг в сегменте travel.
 62. Условия сотрудничества гостиниц с туроператорами. Квотирование номерного фонда.
 63. Основные показатели гостиничного бизнеса: Room Revenue, Occupancy, ADR, RevPAR, RevPAC, Double Occupancy.
 64. Архитектурно-планировочные решения в гостиничной деятельности, нормативная база проектирования и строительства гостиниц.
 65. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
 66. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения.
 67. Экологическое и социальное воздействие гостиничной индустрии на окружающую среду и общество.
 68. Внедрение принципов устойчивого развития при проектировании и развитии гостиничного бизнеса.
 69. Устойчивое развитие в индустрии гостеприимства как эффективный инструмент управления бизнесом.
 70. Ресурсосберегающие и «зеленые» технологии в гостиничном бизнесе.
 71. Международные гостиничные цепи. Эффективность гостиничных цепей.
 72. Мировые гостиничные бренды и их роль в развитии индустрии гостеприимства.
 73. Профессиональные ассоциации и международные организации в сфере туризма и гостеприимства.
 74. Способы обратной связи с потребителями гостиничных услуг. Мнение гостя и его значение. CRM-системы.
 75. Глобальные тренды развития потребительского поведения, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
 76. Персонализация и диверсификация гостиничных услуг.
 77. Управление клиентским опытом гостей в экономике впечатлений.
 78. Повышение лояльности потребителей услуг гостеприимства.
 79. Системы внутреннего контроля гостиничных предприятий.
 80. Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта и интегрированных сервисных пакетов услуг.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен/дифференцированный зачет):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Изучение студентами теоретического курса «Организация гостиничного дела» предполагает знакомство с лекциями, основной и дополнительной литературой и ее конспектирование.

Работа студентов с литературой по дисциплине нацелена на углубленное изучение отдельных тем, рассмотренных на практических занятиях, а также на изучение тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

Учебно-методические материалы по подготовке практических занятий в РПД представлены отдельно по каждому разделу в соответствии с программой дисциплины и последовательностью изучения курса. Выделяются следующие разделы:

1. Основы гостиничного дела.
2. Организация деятельности гостиничного предприятия.

В каждом разделе даны:

- 1) учебно-методические материалы лекционного курса, включающие план лекции по каждой изучаемой теме, вопросы и задания для самоконтроля, список основной и дополнительной литературы;

2) учебно-методические материалы по подготовке практических занятий, содержащие темы занятий с указанием последовательности их рассмотрения, задания для самостоятельной работы, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, систему упражнений для домашних заданий и самопроверки. Выполнение упражнений даст возможность студентам глубже усвоить теоретический материал, применить полученные знания на практике, выработать прочные умения и навыки организации гостиничной деятельности и процесса обслуживания гостей отеля/санатория.

Прежде чем приступить к выполнению заданий для самоконтроля, студентам необходимо изучить рекомендуемую по каждой теме литературу. Общий список учебной, учебно-методической и научной литературы представлен в отдельном разделе комплекса. Большинство пособий, указанных в списке, имеются в библиотеке СГУ. Кроме того, в списке имеются ссылки на сайты, содержащие полезный для изучения материал по различным разделам дисциплины. В лекционном курсе по каждой теме указана основная и дополнительная литература.

Поскольку студенты сдают экзамен по дисциплине, в рабочую программу вошел Перечень вопросов по подготовке к промежуточной аттестации, а также тематика курсовых работ.

При изучении каждого из разделов следует опираться на лекции преподавателя и рекомендованную литературу, а также формировать определенные умения на практических занятиях и при выполнении домашних работ. В случае необходимости обращаться за консультацией к преподавателям, ведущим данную дисциплину.

Методические указания студентам по подготовке к проведению практических занятий

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучаемыми теоретического материала, развития у них умения целенаправленной работы с научной и учебной литературой для самостоятельного получения новых знаний, приобретения навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д. Самостоятельная работа студентов по подготовке к практическим занятиям носит репродуктивный и познавательно-поисковый характер. Предварительная подготовка студентов к занятиям и активная работа в аудитории в ходе занятия будет способствовать успешному овладению навыками активного общения в профессиональной среде, представления проектов туристской деятельности, продвижения туристского продукта.

Готовясь к практическому занятию, студент вначале должен ознакомиться с вопросами, выносимыми на обсуждение, а также с перечнем рекомендованной литературы. Затем суть обсуждаемых проблем изучается с использованием рекомендованных учебников, научной и справочной литературы.

Информацию, почерпнутую из литературы, следует письменно фиксировать в своих конспектах, что, с одной стороны, способствует ее лучшему усвоению и запоминанию, а с другой упрощает последующую подготовку к зачету. При появлении неясных вопросов следует четко их сформулировать для последующего получения ответа на них у преподавателя. Усвоив существо изучаемой проблемы, следует продумать порядок ее изложения при выступлении на практическом занятии, увязав ее со своей будущей профессиональной деятельностью. Во время практических занятий осуществляется следящий контроль за самостоятельной работой студентов.

Каждое практическое занятие предполагает выполнение студентом домашнего задания, выполняемого индивидуально или в группе, результаты которого должны быть представлены в виде:

- доклада-презентации;
- устного ответа;
- письменного отчета.

Список основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов, периодических изданий, рекомендованных студентам для подготовки к практическим занятиям, лабораторным работам, при выполнении домашних заданий, написании курсовой работы по дисциплине, приведен в разделе 4 Рабочей программы дисциплины.

5.2 Организация самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Методические указания по выполнению домашних заданий (подготовке презентаций)
Работу целесообразно выполнять в следующей последовательности:

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы;
- составление плана сообщения (презентации);
- написание сообщения (подготовка презентации).

Выбор темы. Тема для сообщения или презентации выбирается студентом самостоятельно из представленного списка и согласуется преподавателем.

Подбор и изучение литературы. Литература для написания сообщения подбирается с учетом сформулированной темы. Данные должны быть, насколько это возможно, новыми и соответствующими текущей экономической ситуации. Рекомендуемые источники по каждому заданию представлены в разделе 4 РПД.

Составление плана и написание сообщения (подготовка презентации). Сообщение (презентация) должно состоять из следующих частей: краткий обзор темы, терминология, содержание проекта (разработки), собственные выводы и предложения.

Краткий обзор темы подразумевает ее раскрытие и изложение основных моментов, приведение статистических данных, допускается размещение небольшого числа графиков, диаграмм, схем. Важно, чтобы изложенная информация полностью освещала сформулированную тему. Оценивается умение автора переработать достаточное количество материала и вкратце излагать информацию, основываясь на нескольких источниках, умение сформулировать собственные выводы и предложения, дать оценку различным подходам по выбранной теме. Помимо этого, важными критериями оценки являются последовательность, логичность, убедительность и четкость изложения информации.

Требования к презентации: использование наглядных изображений, визуальных материалов, грамотный подбор оформления слайдов для лучшего представления материала. Выступление на презентации не должно дублировать текст на слайдах. Слайды должны иллюстрировать излагаемый материал и наглядно представлять результаты исследования вопроса или разработки проекта. При подготовке презентаций, связанных с разработкой проектов туристской деятельности, следует обязательно использовать изображения предлагаемых направлений, объектов размещения, видов обслуживания. Используемые расчеты следует сводить в таблицы для наглядности представления. Необходимо понимать, что в современных условиях презентация является одним из наиболее востребованных профессиональных способов представления информации (продукта, проектов) в профессиональной среде. Поэтому умение правильно подготовить и провести презентацию на высоком профессиональном уровне является важным навыком подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Время на презентацию (выступление с сообщением) на практическом занятии не должно превышать 10 минут.

Требования к оформлению письменного отчета: объем письменного отчета не должен превышать 4-5 страниц формата А4, не считая титульного листа и списка литературы, шрифт 12, интервал 1,5. Титул оформляется стандартно.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины ведется в форме лекционных и практических занятий. Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможны с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- Информационно-коммуникационные технологии: использование ПО общего назначения и комплекта презентационной техники согласно п.5 настоящей Рабочей программы для проведения презентаций на практических занятиях, использование электронных образовательных ресурсов (электронные конспекты Методических рекомендаций,

размещенные на сайте СГУ, электронные версии рекомендованных периодических изданий, материалы официальных сайтов, указанных в п.4 настоящей Рабочей программы) при подготовке к практическим занятиям.

– Работа в команде: совместная работа студентов в группе при выполнении групповых домашних заданий и подготовке к ролевым играм и выполнению лабораторных работ согласно программе изучения дисциплины.

– Ролевая игра: организация и проведение ролевых игр для студентов на практических занятиях.

– Интерактивный семинар, семинар-дискуссия: обсуждение докладов и презентаций студентов в виде открытой дискуссии для отработки навыков активного общения в профессиональной среде.

– Домашние задания-проекты: самостоятельная работа студентов индивидуально или в рабочих группах в рамках поставленного задания для достижения определенного практического результата установленной формы (программа, документ, проект и т.д.).

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы), специализированное ПО.

3. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

4. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows
2	Kaspersky Endpoint Security
3	LibreOffice – Бесплатное ПО
4	Архиватор 7-zip.
5	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы включает специализированную мебель, технические средства и наборы демонстрационного оборудования для представления учебной информации: столы и стулья, рабочее место преподавателя, доска меловая, интерактивная доска, проектор, ноутбук.

5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Организация гостиничного дела» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного

психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат

Профиль «Деятельность санаторно-курортных и СПА комплексов»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Организация гостиничного дела

дисциплина, формируемая участниками образовательных отношений
форма обучения – очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	4/144
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг, нормативно-правовой базе регулирования гостиничной деятельности, теоретических знаний и практических навыков в области организации деятельности гостиничных предприятий.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	<p>Тема 1. Современный рынок туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 2. Теоретические основы гостиничного дела</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 4. Типология и классификация гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Тема 5. Требования к средствам размещения 3*.</p> <p>Тема 6. Организационная структура управления и службы гостиничного предприятия</p> <p>Тема 7. Требования к персоналу гостиничных предприятий</p> <p>Тема 8. Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда средств размещения</p> <p>Тема 9. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Тема 10. Организация работы гостиничного предприятия в контексте устойчивого развития</p> <p>Тема 11. Управление качеством гостиничных услуг</p> <p>Тема 12. Персонификация гостиничных услуг</p> <p>Тема 13. Организация партнерства и продаж гостиничного предприятия</p> <p>Тема 14. Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия</p>
Формируемые компетенции (коды)	<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>ПК-1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия фонда размещения санаторно-курортной организации государственным правилам классификации</p> <p>ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания в санаторно-курортной организации на основе нормативно-правовых актов (в т.ч. санитарно-гигиенических) и с учетом запросов и прав потребителя</p>
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<p>УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач</p> <p>УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности</p> <p>УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений</p> <p>ПК-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты</p>

	<p>процессов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне подразделений санаторно-курортной организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-2.1 Организует обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений</p> <p>ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса</p> <p>ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей</p>
<p>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</p>	<p>Философия</p> <p>Математика</p> <p>Информатика</p> <p>Технологии продвижения и продаж в санаторно-курортной деятельности</p> <p>Управление проектами и бизнес-планирование в санаторно-курортной деятельности</p> <p>Прикладные методы исследований в туристской деятельности</p> <p>Технологии гостиничной деятельности</p> <p>Материально-техническая база гостиничных предприятий</p> <p>Оздоровительные программы для лиц разного возраста</p> <p>Технологии гостиничной деятельности</p> <p>Основы делового этикета в индустрии гостеприимства</p> <p>Культура обслуживания в санаторно-курортной деятельности</p> <p>Реклама и PR в индустрии гостеприимства</p> <p>Имиджелогия</p> <p>Технологии и организация экскурсионной деятельности</p> <p>Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности</p> <p>Маркетинг санаторно-курортных услуг</p> <p>Организация предпринимательства в индустрии гостеприимства</p>
<p>Образовательные технологии</p>	<p>Лекционные занятия, практические работы, СРС</p>
<p>Форма промежуточной аттестации</p>	<p>Курсовая работа, экзамен</p>