

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета Туризма и сервиса
 Романов С.М.

« 31 » 28 2020 год



УТВЕРЖДАЮ

Проректор УРиКОД

2020 год



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация гостиничного дела

Шифр и направление подготовки	<u>43.03.03 Гостиничное дело</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>бакалавр</u>
Профиль подготовки бакалавра	<u>Гостиничная деятельность</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Выпускающая кафедра	<u>Гостиничного и ресторанного бизнеса</u>
Кафедра-разработчик рабочей программы	<u>Гостиничного и ресторанного бизнеса</u>

Год набора – 2019

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экл./зачет)
ОФО								
3	144/4	28	14	-	75	+	-	Экзамен (27)
Итого:	144/4	28	14	-	75	+	-	Экзамен (27)

Сочи 2020 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Организация гостиничного дела»

Рабочую программу составила:

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой


подпись

Н.К. Сердюкова
Ф.И.О.

Протокол заседания кафедры ГиРБ № 1 от 31.08.2020 г.

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

Директор НОБ


подпись

Мосина Е.С.
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения


подпись

Фасильченко В.В.
Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ
В ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств переутвержден на заседании кафедры от «31»
08 2020 г., протокол № 1. В ФОС внесены дополнения и(или) изменения
без изменений

Заведующий кафедрой Сидя
подпись

Сердюкова Н. К.
ФИО

Фонд оценочных средств переутвержден на заседании кафедры от «30»
08 2021 г., протокол № 1. В ФОС внесены дополнения и(или) изменения
без изменений

Заведующий кафедрой Сидя
подпись

Сердюкова Н. К.
ФИО

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ВНОСИМЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИН

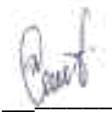
Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «11» июля 2022 г. В программу внесены дополнения и/или изменения.

На основании распоряжения ректора № 243-р, от 06.07.22 г. в рабочую программу дисциплины внесены изменения – Профессиональные компетенции установленные вузом (ПКУВ) на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников считать Профессиональными компетенциями определенными организацией самостоятельно на основе профессиональных стандартов, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (ПК).

ПКУВ-1 считать ПК-1;

ПКУВ-2 считать ПК-2;

Заведующий кафедрой


подпись

Сердюкова Н.К.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202_/202_ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «_» _____ 20__ г. В программу внесены дополнения и/или изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202_/202_ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «_» _____ 20__ 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, применять 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 Блоку I «Дисциплины (модули)» части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (профиль «Гостиничная деятельность»)
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 гостиничном бизнесе Управление и развитие курортных объектов размещения Технологии гостиничной деятельности
ПКУВ-1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации (профиль «Гостиничная деятельность»)	Материально-техническая база гостиничных предприятий
ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей (профиль «Гостиничная деятельность»)	Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных и санаторно-курортных предприятиях Организация питания в гостиничных комплексах Организация обслуживания событийных мероприятий и гостиничном бизнесе Технологии гостиничной деятельности Основы делового этикета в индустрии гостеприимства Основы международного протокола Аксессуары сервиса в индустрии гостеприимства Маркетинг гостиничных услуг Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Организация барного дела Организация ресторанный дела

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для профиля «Гостиничная деятельность»

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции			
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	<p>Знать: принципы сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач (З- УК-1.1).</p> <p>Уметь: осуществить сбор, отбор и обобщение информации на основе системного подхода, работать с нормативно-правовой базой гостиничной деятельности (У- УК-1.1).</p> <p>Владеть: навыками сбора, отбора и обобщения информации и методами системного подхода для решения профессиональных задач в гостиничной и санаторно-курортной деятельности (Н- УК-1.1)</p>	
	УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	<p>Знать: знать способы и методы анализа и систематизации разнородных данных и процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности (З- УК-1.2).</p> <p>Уметь: анализировать и систематизировать разнородные данные, включая нормативно-правовые документы, стандарты, регламенты, статистические данные, для принятия решений в профессиональной деятельности (У- УК-1.2).</p> <p>Владеть: навыками осуществления процедур анализа проблем и принятия решений в гостиничной и санаторно-курортной деятельности (Н- ПКУВ-4.2).</p>	
	УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	<p>Знать: методологию научного поиска и практической работы с источниками информации и методы принятия решений (З- УК-1.3).</p> <p>Уметь: осуществлять научный поиск и практическую работу с источниками информации (У- УК-1.3).</p> <p>Владеть: навыками и методами научного поиска, работы с источниками информации, базами данных и принятия решений (Н- УК-1.3).</p>	
Профессиональные компетенции			

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПКУВ-1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственными и правилам классификации	ПКУВ-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	<p>Знать: стандарты и регламенты процессов обслуживания гостиничного и санаторно-курортного предприятия (З- ПКУВ-1.1).</p> <p>Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений и всего гостиничного и санаторно-курортного предприятия (У-ПКУВ-1.1).</p> <p>Владеть: инструментарием и навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделений и всего гостиничного и санаторно-курортного предприятия (Н- ПКУВ-1.1).</p>
		ПКУВ-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности	<p>Знать: методы внедрения стандартов и регламентов обслуживания в работу гостиничного предприятия (З- ПКУВ-1.2).</p> <p>Уметь: внедрять разработанные внутренние стандарты и регламенты обслуживания в работу гостиничного предприятия и его подразделений (У- ПКУВ-1.2).</p> <p>Владеть: инструментарием разработки и внедрения внутренних стандартов и регламентов обслуживания в работу гостиничного и санаторно-курортного предприятия и его подразделений (Н- ПКУВ-1.2).</p>
		ПКУВ-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепринятым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия (З- ПКУВ-1.3).	<p>Знать: технологию и процедуру работ по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепринятым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия (З- ПКУВ-1.3).</p> <p>Уметь: организовать работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепринятым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия (У-ПКУВ-1.3).</p> <p>Владеть: технологией подготовки и прохождением процедуры соответствия действующим общепринятым стандартам и системам сертификации на уровне подразделений гостиничного и санаторно-курортного предприятия (Н- ПКУВ-1.3).</p>

Компетенции и индикаторы из достижений			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПКУВ-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	Знать: нормативно правовые акты и систему классификации гостиниц и других средств размещения (З-ПКУВ-2.1). Уметь: 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 (У-ПКУВ-2.1). Владеть: 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 (В-ПКУВ-2.1).
		ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	Знать: методы разработки стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса (З-ПКУВ-2.2). Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса (У-ПКУВ-2.2). Владеть: инструментарием разработки внутренних стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса (В-ПКУВ-2.2).
		ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов и процессе обслуживания потребителей	Знать: методы обеспечения контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей (З-ПКУВ-2.3). Уметь: обеспечить контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей (У-ПКУВ-2.3). Владеть: навыками осуществления контроля за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей (В-ПКУВ-2.3).

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», профиль: Гостиничная деятельность

№ раздела	Наименование раздела (темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки в их трудоемкости, часы			
			Лекции	Практики	СРС	Контроль
1	<i>Раздел 1. Основы гостиничного дела</i>					
	Тема 1. Современный рынок туризма и гостеприимства	7	2	1	4	-
	Тема 2. Теоретические основы гостиничного дела	6	2	1	3	-
	Тема 3. Нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства	8	2	2	4	-
	Тема 4. Типология и классификация гостиниц и других средств размещения.	10	4	2	4	-
2	<i>Раздел 2. Организация деятельности гостиничных предприятий</i>					
	Тема 5. Организационная структура управления и службы гостиничного предприятия	9	4	1	4	-
	Тема 6. Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда средств размещения	9	4	1	4	-
	Тема 7. Энерго-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.	7	2	1	4	-
	Тема 8. Управление качеством гостиничных услуг	7	2	1	4	-
	Тема 9. Организация продаж и типы коммерции гостиничного предприятия	10	4	2	4	-
	Тема 10. Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия	8	2	2	4	-
3	Курсовая работа	36	-	-	36	-
4	Экзамен	27	-	-	-	27
ИТОГО		144	28	14	75	27

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.	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.	1. История развития гостиничного дела. Факторы развития гостиничного бизнеса. 2. 4 «И» индустрии гостеприимства. Несохратимость 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.	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.	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. Классификация и типология гостиничных номеров.
<i>Раздел 2. Организация деятельности гостиничных предприятий</i>		
5	Тема 5. Организационная структура управления современным отелем. Службы гостиничного предприятия	1. Организационная структура управления современным отелем. 2. Основные службы гостиничного предприятия. 3. Служба управления номерным фондом. 4. Служба приема и размещения. 5. Технологии взаимодействия служб гостиничного предприятия.
6	Тема 6. Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда средств размещения.	1. Нормативное регулирование архитектурно-планировочных решений средств размещения. 2. Зонирование территории гостиниц. 3. Расчет минимальной площади средств размещения. 4. Требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.
7	Тема 7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.	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.

№ п/п	Наименование раздела/темы дисциплины	Краткое содержание
8	Тема 8. Управление качеством гостиничных услуг	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 (SOP). Цикл обслуживания гостей в отеле. 6. Мнение гостя и его значение. CRM-системы.
9	Тема 9. Организация продаж и типы коммерции гостиничного предприятия	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 продаж: travel segment. Модуль бронирования Travelline. 4. Базовые условия договора между отелем и туроператором. 5. Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта и интегрированных сервисных пакетов услуг.
10	Тема 10. Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия	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	Раздел дисциплины	Тема занятия и его краткое содержание
1.1.	<i>Раздел 1. Основы гостиничного дела</i>	ПЗ 1. Гостиничное дело: вчера, сегодня, завтра. Выступления студентов с докладами-презентациями по заданным темам, обсуждение докладов, подведение итогов (интерактивный семинар-дискуссия).
1.2		ПЗ 2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (тронинг). Решение кейс-задач по предоставлению гостиничных услуг.
1.3		ПЗ 3. Классификация гостиниц и других средств размещения (интерактивный семинар).
1.4	<i>Раздел 2. Организация деятельности гостиничных предприятий</i>	ПЗ 4. Требования к персоналу служб средств размещения: как соответствовать требованиям работодателя (ролевая игра).
1.5		ПЗ 5. Система менеджмента качества современного отеля (конференция).
1.6		ПЗ 6. Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта (презентация рабочих групп).
1.7		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		
Раздел дисциплины	Вид самостоятельной работы студентов (СРС)	
1 <i>Раздел 1. Основы гостиничного дела</i>	Проработка лекционного материала (темы 1-4); подготовка к практическим занятиям 1-3; интерактивные семинары-дискуссии, решение кейс-задач. Выполнение домашнего задания. Вопросы к семинарам, темы докладов-презентаций, типовые кейс-задачи, домашнее задание содержатся в ФОС по дисциплине	
2 <i>Раздел 2. Организация деятельности гостиничных предприятий</i>	Проработка лекционного материала (темы 5-10); подготовка к практическим занятиям 4-7; ролевая игра, конференция, презентация рабочих групп, решение кейс-задач. Задание к ролевой игре, темы докладов-презентаций, проектов, типовые кейс-задачи содержатся в ФОС по дисциплине	
4 Разделы 1-3	Написание курсовой работы. Тематика содержится в ФОС по дисциплине	

4.1.5. Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме для студентов ОФО составляет 14 часов (см. табл. 4.5).

Таблица 4.5

Тематика и виды занятий со студентами, проводимых в интерактивной форме			
Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Объем в часах
Практическое занятие	ПЗ 1. Гостиничное дело: вчера, сегодня, завтра. Выступления студентов с докладами-презентациями по заданным темам, обсуждение докладов, подведение итогов (интерактивный семинар-дискуссия)	Интерактивный семинар-дискуссия	2
Практическое занятие	ПЗ 2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (тренинг). Решение кейс-задач по предоставлению гостиничных услуг.	Семинар-тренинг	2
Практическое занятие	ПЗ 3. Классификация гостиниц и других средств размещения (интерактивный семинар)	Интерактивный семинар	2
Практическое занятие	ПЗ 4. Требования к персоналу служб средств размещения: как соответствовать требованиям работодателя (ролевая игра)	Ролевая игра	2
Практическое занятие	ПЗ 5. Система менеджмента качества современного отеля (конференция)	Конференция	2
Практическое занятие	ПЗ 6. Формирование конкурентоспособного гостиничного продукта (презентация рабочих групп)	Доклады-презентации рабочих групп	2
Практическое занятие	ПЗ 7. Расчет операционных показателей деятельности отеля (решение кейс-задач)	Семинар-тренинг	2
Итого			14

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1. Литература

1. Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Джум Т. А., Денисова Н. И. - Москва : Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. - 978-5-9776-0176-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/519396> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
2. Ехина, М. А. Брошюрование гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ехина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2016. - 240 с. - Текст : непосредственный.
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 1071 с. - (Серия «Зарубежный учебник»). - 978-5-238-01263-6. - Текст : непосредственный.
4. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. - Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. - 328 с. - 978-5-394-00744-6. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/939.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Уокер Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; пер. В. Н. Егорова. - 4-е изд. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 735 с. - 978-5-238-01392-3. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Технологии и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Англова. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 136 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082438> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
8. Штейнгольд, Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольд, В. А. Назаркина ; под ред. Б. И. Штейнгольда. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. - 176 с. - 978-5-7782-2524-4. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/45024.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
9. Арбузова, Н. Ю. Технологии и организация гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по направлению "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд., испр. - Москва : Академия, 2014. - 223, [1] с. : табл. - (Бакалавриат) (Высшее профессиональное образование. Туризм). - ISBN 978-5-4468-0652-2. - Текст : непосредственный.
10. 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. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> (дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный. - Загл. с экрана.

4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Таблица 4.6

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочные системы (ИС)

№	Наименование СПБД
1	База данных Европейского общества маркетинга (World Association of Opinion and Marketing Research Professionals) - www.esomar.org База данных исследовательской компании CRG (CapitalResearchGroup), входящей в холдинг "Names" - www.crg.li Информационно-поисковые системы агентства «Бизнес-карта», ЗАО «АСУ-Импульс», «Российский генеральный регистр производителей товаров и услуг», «Независимые производители товаров и услуг России», «Регистр РАУ-Пресс», Специализированные базы данных «Линейной мониторинг»
2	Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВНИС». http://lib.eastview.com Имя пользователя: AstGU Пароль: AstGU
Наименование ИС	
1	КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-] – Режим доступа: логин/пароль, по паролю, – Загл. с экрана. Содержит огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru
2	Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ». В системе ГАРАНТ представлены федеральные и региональные правовые акты, судебная практика, книги, энциклопедии, интерактивные схемы, комментарии ведущих специалистов и материалы известных профессиональных изданий, банк отчетности и образцы договоров, международные соглашения, проекты законов. Предоставляет доступ к федеральному и региональному законодательству, комментариям и разъяснениям из ведущих профессиональных СМИ, книгам и обновляемому энциклопедии, типовым формам документов, судебной практике, международным договорам и другой нормативной информации. Всего в нее включено более 2,5 млн документов. В программе представлены документы более 13 000 федеральных, региональных и местных энциклопедий. http://garant-entrain.ru

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. <http://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. <http://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

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. - Сочи, [2017-] - URL: <http://lib.suif.ru/>(дата обращения: 04.05.2020). - Текст : электронный.

2. ScienceDirect: полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. - URL: <https://www.sciencedirect.com/>(дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.

3. SpringerNaturc: полнотекстовая база данных / SpringerNatureSwitzerlandAG, PartofSpringerNature. - URL: <https://link.springer.com/>(дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

4. IPRbooks: электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». - Саратов, [2010-] - URL: <http://www.iprbookshop.ru/>(дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5. Znanium.com: электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». -Москва, [2011-] - URL: <http://znanium.com/>(дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. - Москва, [2004-]. - Режим доступа: <https://nfb.ru/>(дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

7. КиберЛинкин: научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итесс». - Электрон. дан. - Москва, [2014-]. - URL: <https://cyberlink.ru/>(дата обращения: 04.05.2020). - Текст : электронный.

8. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). - Москва, [2000-]. - URL: <https://elibrary.ru/>(дата обращения: 04.05.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

Периодические издания (электронные версии):

1. Научный журнал «Sochi Journal of Economy» (электронная версия) <http://www.vestnik.suif.ru/>

2. Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц <https://hotelier.pro/>

3. Гостиничный бизнес | frontdesk.ru - Сообщество профессионалов <http://www.frontdesk.ru/>

4. ProHotel.ru: Гостиничный бизнес в России. <http://prohotel.ru/>

5. Он-лайн журнал «Горячая линия. Туризм» <http://www.hotline.travel/>

6. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии «RATA-News» <http://www.ratanews.ru/>

Официальные веб-сайты:

1. Официальный сайт Всемирной туристской организации UNWTO <http://www.unwto.org/>

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму <http://www.rustourism.ru/>

3. Официальный сайт Российского Союза туриндустрии (РСТ) <http://www.rostourism.ru/>

4. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА) <https://rha.ru/>

5. Официальный сайт Общероссийского Союза Индустрии Гостеприимства (ОСИГ)

<https://osig.ru/>

4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме письменных домашних заданий, семинаров, выступлений с презентациями, докладами, решения кейс-задач, отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – участие в ролевых играх, презентациях рабочих групп, посещение занятий и своевременная сдача письменных домашних заданий. Формы промежуточной аттестации – защита курсовой работы, экзамен.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплексе оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- Вопросы к семинарам.
- Письменные домашние задания.
- Темы докладов-презентаций.
- Задание к ролевой игре.
- Кейс-задачи.
- Тематика курсовых работ.
- Тесты.
- Вопросы экзамену.
- Эссе/эссе-написания.

Самостоятельная работа над рекомендованными изданиями должна привить обучающимся навыки работы со специальной литературой, научить аргументированному изложению своих знаний и убеждений в письменной форме. Изучение рекомендуемых источников должно сопровождаться составлением краткого конспекта, самоконтролем полученных знаний путем ответов на поставленные вопросы.

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 в 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. Мифология 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 туристском рынке.
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 SPA 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 «И» 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.

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, действующим с 01.01.2021 г.

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, действующим с 01.01.2021 г.

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. Классификация и типология гостиничных номеров.

26. Основные требования к гостиницам категории без звезд и 1-2*.

27. Основные требования к гостиницам категории 3*.

28. Основные требования к гостиницам категории 4*.

29. Основные требования к гостиницам категории 5*.

30. Организационная структура управления современным гостиничным предприятием.

31. Типы организационных структур, применяемых в гостиничной деятельности.

32. Элементы структуры управления гостиницей.

33. Основные службы современного гостиничного предприятия.

34. Служба управления номерным фондом: структура, основные подразделения.

35. Служба приема и размещения (Front-Office): структура, персонал, выполняемые функции.

36. Служба эксплуатации номерного фонда (Housekeeping): структура, персонал, выполняемые функции.

37. Сервисная служба: структура, персонал, выполняемые функции.

38. Служба организации дополнительных услуг: структура, персонал, выполняемые функции.

39. Служба организации питания (Food & Beverage): структура, персонал, выполняемые функции.

40. Виды пансионов в современных отелях.

41. Служба технической эксплуатации: структура, персонал, выполняемые функции.

42. Служба маркетинга и продаж (коммерческая служба): структура, персонал, выполняемые функции.

43. Административная служба отеля: структура и выполняемые функции.

44. Гостиничная услуга: классификация, особенности, технология предоставления.

45. Управление качеством гостиничных услуг. Система менеджмента качества.

46. Принципы управления качеством услуг в отеле. PDCA.

47. Стандартные операционные процедуры (СОП) в системе управления качеством гостиничных услуг. Описать СОП на примере одной из служб отеля.

48. Типы коммерции и рынков гостиничного предприятия.

49. Каналы продаж гостиничных услуг на современном рынке туризма.

50. Организация продаж гостиничных услуг в сегменте travel.

51. Условия сотрудничества гостиниц с туроператорами. Квотирование номерного фонда.

52. Основные показатели гостиничного бизнеса: Room Revenue, Occupancy, ADR, RevPAR, RevPAC, Double Occupancy.

53. Архитектурно-планировочные решения в гостиничной деятельности и нормативная база проектирования и строительства гостиниц.

54. Требования к функциональным помещениям гостиниц и другим средствам размещения.

55. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения.

56. Международные гостиничные цепи. Эффективность гостиничных цепей.

57. Мировые гостиничные бренды и их роль в развитии индустрии гостеприимства.

58. Профессиональные ассоциации и международные организации в сфере туризма и гостеприимства.

59. Способы обратной связи с потребителями гостиничных услуг. Мнение гостя и его значение. CRM-системы.

60. Системы внутреннего контроля гостиничных предприятий.

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, краткую теоретическую и учебно-методическую материалы по теме, систему управлений для домашних заданий и самопроверки. Выполнение управлений 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 указаны 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, представлении 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 сущность изучаемой проблемы, следует продумать порядок ее изложения при выступлении на практическом занятии, учитывая ее со своей будущей профессиональной деятельностью. Во время практических занятий осуществляется следующий контроль за самостоятельной работой студентов.

Каждое практическое занятие предполагает выполнение студентом домашнего задания, выполненного 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 (подготовка 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. Рекомензуемые 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 описала сформулированную тему. Оценивается умение автора переработать достаточное количество материала и кратко излагать информацию, опираясь 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. Прочие: 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.

Организации 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 студентами-инвалидами и студентами 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 программы-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.д.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат
Профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины
Организация гостиничного дела
 дисциплины, 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)	Современный рынок туризма и гостеприимства Теоретические основы гостиничного дела Нормативно-правовое регулирование индустрии гостеприимства Типология и классификация гостиниц и других средств размещения Организационная структура управления и службы гостиничного предприятия Архитектурно-планировочные решения и пространственная среда средств размещения Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения. Управление качеством гостиничных услуг Организация продаж и типы коммерции гостиничного предприятия Анализ операционной деятельности гостиничного предприятия
Формируемые компетенции (коды)	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач ПКУВ-1 Способен организовывать работу по подтверждению соответствия средств размещения государственным правилам классификации ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений ПКУВ-1.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности ПКУВ-1.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов обслуживания на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности ПКУВ-1.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам

	и системам сертификации на уровне подразделений организации избранной сферы деятельности ПКУВ-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПКУВ-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПКУВ-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Математика Информатика Основы делового этикета в индустрии гостеприимства
Образовательные технологии	Информационно-коммуникационные технологии, работа в команде, ролевая игра, интерактивный-семинар, презентации докладов, решение кейс-задач, тренинг, дистанционные образовательные технологии
Форма промежуточной аттестации	Курсовая работа, экзамен