



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Барашок И.В.

«16» декабря 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация гостиничного обслуживания
Направление подготовки 43.03.02 Туризм
(Туризм)
Форма подготовки очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 № 516

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства протокол от «16» декабря 2021 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства Овчаренко Н.П.

Составители: Руденко Л.Л.

Владивосток
2022

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента туризма и гостеприимства и утверждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (выпускающего структурного подразделения), протокол от «___» _____ 202 г. № _____

2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента туризма и гостеприимства и утверждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (выпускающего структурного подразделения), протокол от «___» _____ 202 г. № _____

3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от «___» _____ 202 г. № _____

4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от «___» _____ 202 г. № _____

5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от «___» _____ 202 г. № _____

Аннотация дисциплины

Организация гостиничного обслуживания

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы/108 академических часа. Является дисциплиной обязательной части ОП, изучается на 3 курсе и завершается зачетом в 5 семестре. Учебным планом предусмотрены лекции 36 часов, практические занятия 36 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента 36 часов.

Цель:

Сформировать компетенции по технологическим и нормативным компонентам организации предприятий размещения.

Задачи:

сформировать:

- комплекс знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- умение использовать принципы организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- навыки анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

Для успешного изучения дисциплины «Организация гостиничного обслуживания» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции: ПК-4.1- знает, как организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг, ПК-4.2- умеет анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам, полученные в результате изучения дисциплин «Организация туристской деятельности», «Планирование туристской деятельности», «Индустрия гостеприимства», «Международный туризм», обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин, как

«Специализированные виды туризма», «Социальный туризм», «Внутренний туризм», формирующих компетенции: ПК-4.3 - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты обслуживания, ПК-4.4 - обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

| Тип задач профессиональной деятельности | Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения) | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине) |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сервисный | ПК-4 – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | ПК-4.1 знает, как организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; | знает методы и технологии организации обслуживания гостей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; умеет выработать и дать предложения по повышению качества обслуживания туристов; |
| | | ПК-4.2 умеет анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам; | знает как анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания умеет подготовить предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам |
| | | ПК-4.3 - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты обслуживания; | знает требования туристов умеет подобрать инструменты мотивации для увеличения спроса предлагаемых туристских продуктов; |

| | | | |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | ПК-4.4 - обеспечивает стандарты качества и нормы безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания | знает стандарты качества и нормы безопасности и умеет их использовать в процессе комплексного туристского обслуживания. умеет использовать стандарты качества и нормы безопасности |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- I.** Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Организация гостиничного обслуживания» применяются методы активного/интерактивного обучения.

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать у студентов компетенции в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения.

Задачи:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризма;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

Для успешного изучения дисциплины «Организация гостиничного обслуживания» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- знает, как организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
- умеет анализировать жалобы и претензии туристов к качеству гостиничного обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.

Дисциплина «Организация гостиничного обслуживания» является дисциплиной обязательной части блока «Дисциплины (модули)»

Дисциплины, которые студент должен изучить перед началом обучения по дисциплине «Организация туристской деятельности», «Планирование туристской деятельности», «Индустрия гостеприимства», «Международный туризм».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин как «Специализированные виды туризма», «Социальный туризм», «Внутренний туризм».

II. Трудоёмкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часов).

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

| № | Наименование раздела дисциплины | Семестр | Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося | | | | | Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------|-----|----|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Лек | Лаб | Пр | ОК | СР | |
| 1 | Раздел I Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии | 5 | 4 | | 4 | | 4 | Собеседование (УО-1) Решение практических задач Устный опрос (УО) Реферат (ПР-4) Презентация Доклад |
| | Тема 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | | 6 | | 6 | | 4 | |
| | Тема 3. Классификация средств размещения | | 4 | | 6 | | 4 | |
| 2 | Раздел II Тема 4. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания | 5 | 4 | | 4 | | 4 | |
| | Тема 5. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | | 4 | | 4 | | 4 | |
| | Тема 6. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | | 4 | | 4 | | 4 | |
| | Тема 7. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия | | 4 | | 4 | | 6 | |
| 3 | Раздел III Тема 8. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями | 5 | 4 | | 4 | | 6 | |
| 3 | Итого: | | 36 | | 36 | | 36 | зачет |

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I

Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии

1.1 Предмет, цели и задачи курса «Организация гостиничного обслуживания». Основные понятия и определения.

1.2 История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом.

Тема 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации

2.1 Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО.

2.2 Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения.

Тема 3. Классификация средств размещения

3.1 Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения.

3.2 Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Раздел II

Тема 4. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания

4.1 Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения.

4.2 Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам.

4.3 Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания.

Тема 5. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

- 5.1 Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования.
- 5.2 Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы.
- 5.3 Служба персонала в униформе: функции и обязанности.

Тема 6. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда

- 6.1 Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля.
- 6.2 Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.

Тема 7. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия

- 7.1 Организация анимационных услуг в гостинице.
- 7.2 Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия.
- 7.3 Функции медицинской службы.
- 7.4 Спортивно-оздоровительный центр.
- 7.5 Служба питания и напитков.
- 7.6 Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг.

Раздел III

Тема 8. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

- 8.1 Типология договоров на предоставление гостиничных услуг.
- 8.2 Принципы эффективности взаимодействия гостиничных предприятий и компаний - сторон договора на предоставление гостиничных услуг.
- 8.2 Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями.
- 8.3 Структура договора на предоставление гостиничных услуг.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1. Семинар: Национальные системы классификации средств

1. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
2. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
3. Классификация средств размещения в США и Канаде.
4. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
5. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2. Семинар: Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации

1. Международные гостиничные правила.
2. Концепции и определения ЮНВТО.
3. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
4. Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3. Семинар: Формирование информационного сервиса. Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия

1. Структура информационного сервиса, принципы оформления.
2. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
3. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
4. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4. Семинар: Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений

1. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения.
2. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам.
3. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий».
4. Цикл гостиничного обслуживания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5. Семинар: Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей

1. Анкетирование.
2. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
3. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
4. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6. Семинар: Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда

1. Международная типология номеров.
2. Требования к комплектации номера.
3. Требования к комфорту и гигиене номера.
4. Требования к номерам всех категорий в России.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7. Семинар: Формирование комплекса дополнительных услуг

1. Организация мини-бара.
2. Функции бизнес – центра.
3. Услуги аниматора.
4. Спа-центры в гостиничном предприятии.
5. Спортивный комплекс при гостинице.

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

| № п/п | Контролируемые разделы / темы дисциплины | Код и наименование индикатора достижения | Результаты обучения | Оценочные средства | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | | | | текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| 1. | Раздел I Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии | ПК -4.1 | знает: методы и технологии организации обслуживания гостей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; умеет: выработать и дать предложения по повышению качества обслуживания туристов; | УО-1 ПР ПР-1 | ПР-1 |
| | Тема 2. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | ПК-4.1 | | УО-1 ПР-3 ПР-1 | – |
| | Тема 3. Классификация средств размещения | ПК-4.1 | | УО-1 ПР-2 ПР-1 | – |
| 2. | Раздел II Тема 4. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания | ПК -4.2 | Знает: особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания - организовывать и контролировать процессы обслуживания знает: требования туристов; | УО-1 ПР ПР-1 | – |
| | Тема 5. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | ПК-4.2 | | УО-1 ПР-3 ПР-1 | – |
| | Тема 6. Технология организации службы | | | УО-1 | – |

| | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------|
| | эксплуатации номерного фонда Тема 7. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия | ПК-4.3 | умеет: подобрать инструменты мотивации для увеличения спроса предлагаемых туристских продуктов; | ПР-2 ПР-1 | |
| 3. | Раздел III Тема 8. Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями | ПК-4.4 | знает: стандарты качества и нормы безопасности и умеет их использовать в процессе комплексного туристского обслуживания. умеет: использовать стандарты качества и нормы безопасности | УО-1 ПР-3 ПР-1 | – |
| | Зачет | | | - | ПР-1 |

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;

- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов
(для онлайн-курса)

**VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И
ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**
Организация гостиничного обслуживания

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70285>

Дополнительная литература (печатные и электронные издания)

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под редакцией А. Т. Васюковой. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 416 с. — ISBN 978-5-394-03385-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85624.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. - 448 с. - 3 экз. / - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

3. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93538.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Кустова, И. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: конспект лекций / И. А. Кустова. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 122 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90668.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93540.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Маркетинг в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» / составители О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/77960.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / Скобкин С.С. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/554704>

8. Менеджмент в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / составители И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

10. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93554.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

11. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — ISBN 978-5-394-03571-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

12. Беляцкая, Т. Н. Экономика организации : учебное пособие / Т. Н. Беляцкая. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 284 с. — ISBN 978-985-503-968-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/100377.html> (дата обращения: 29.01.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Нормативно-правовые материалы

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" Система ГАРАНТ:

<http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9KlI9>

2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)
<http://base.garant.ru/70843354/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация
http://www.unwto.org/index_r.php
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.
<http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
<http://www.frontdesk.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант

6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнение аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольных и творческих работ.

Освоение дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг» является зачет.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| G309 | 50 мест, Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная | Microsoft Office 365 Microsoft Teams Google Earth Google Chrome Mozilla Firefox |

| | | |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| | аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; | |
| G311 | 30 мест, Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; | Microsoft Office 365 Microsoft Teams Google Earth Google Chrome Mozilla Firefox |
| G509 | 12 мест, Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием; Компьютерный класс на 14 человек + парты учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации | Microsoft Office 365 Microsoft Teams Google Earth Google Chrome Mozilla Firefox |

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.