



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

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.

«17» октября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«17» октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Технология и организация гостиничной деятельности
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(Сервис)
Форма подготовки: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 514

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

Директор Департамента туризма и гостеприимства канд. техн. наук, доцент Н.П. Овчаренко

Составитель: Н.П. Овчаренко, канд. техн. наук, доцент

Владивосток
2023

Оборотная сторона титульного листа РПД

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

Технология и организация гостиничной деятельности

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы / 144 академических часа. Является дисциплиной частью ОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 2 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 36 часов, практических 45 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 27 часов, контроль - 36 часов (подготовка к экзамену).

Язык реализации: русский.

Цель:

Сформировать компетенции, позволяющие организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

Задачи:

- ознакомить с современным состоянием развития и перспективами развития рынка гостиничных услуг;
- обучить системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучить принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомить с организацией архитектурно-планировочных решений предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомить с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
- ознакомить с принципами работы инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения;
- обучить технологиям в организации гостиничной деятельности

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

УК-3-способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; УК-5-способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; УК-6-способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; ОПК-2- способен обеспечивать

выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания, ПК-1-способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, полученные в результате изучения дисциплин «Communication Skills for service», «Управленческое мышление», «Введение в дисциплинарные картины мира», «Индустрия гостеприимства».

Обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин, как «Сервисная деятельность», «Проектная деятельность», «Основы санаторно-курортной деятельности», «Администрирование отелей», «Экономика предприятий сервиса», «Мировая ресторанная индустрия», «Сервис-менеджмент», формирующих компетенции ОПК-1-способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса, формирующих компетенции УК-2-способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений; ОПК-2-способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-1-способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ПК-3 - способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Организационно-управленческий	ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной	ПК -2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их	знает , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
	деятельности	выполнение	гостеприимства и общественного питания. умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
		ПК -2.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	знает , способы организации клиентурных отношений предприятия умеет принимать решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Результаты обучения на данной дисциплине также формируются в рамках других дисциплин, таких как «Организация планирования и развития в индустрии сервиса», «Основы санаторно-курортной деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Управление качеством сервисных услуг», «Сервис-менеджмент», «Управление продажами и доходами на предприятиях сервиса», «Организация ресторанной деятельности».

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» применяются дистанционные образовательные технологии и методы / активного / интерактивного обучения

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель:

Сформировать компетенции, позволяющие обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачи:

- ознакомить с современным состоянием развития и перспективами развития рынка гостиничных услуг;
- обучить системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучить принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомить с организацией архитектурно-планировочных решений предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомить с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
- ознакомить с принципами работы инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения;
- обучить технологиям в организации гостиничной деятельности

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы / 144 академических часа. Является дисциплиной частью ОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 2 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 36 часов, практических 45 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 27 часов, контроль - 36 часов (подготовка к экзамену).

Язык реализации: русский.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Организационно-управленческий	ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК -2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	знает , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
		ПК -2.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	знает , способы организации клиентурных отношений предприятия умеет принимать решения по развитию клиентурных отношений предприятия

II. Трудоёмкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Структура дисциплины:

Технология и организация гостиничной деятельности

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Контроль	Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР		
1	Классификация средств размещения	3	2		4				рейтинг

2	Принципы организационного построения гостиничного предприятия	3	4		4				рейтинг
3	Функционирование основных служб отеля	3	12		20				рейтинг
4	Технологии гостиничной деятельности	3	2		2				рейтинг
5	Особенности и виды гостиничного продукта	3	10		10				рейтинг
6	Стандарты обслуживания	3	6		5				рейтинг
7	ИТОГО	3	36	-	45		27	36	экзамен

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1 Классификация средств размещения

Тема 1. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.

Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения.

Тема 2. Классификация средств размещения в РФ.

Тема 3. Методика оценки средства размещения на определенную категорию. Общие требования к системе классификации. Оценка средства размещения по минимальным и бальным критериям. Требования к номерному фонду средства размещения. Методика оценки номерного фонда. Требования к персоналу. Методика оценки персонала.

Раздел 2. Принципы организационного построения гостиничного предприятия.

Тема 1. Принципы организационного построения гостиничного предприятия.

Организационная миссия гостиничного предприятия.

Цели, стратегия, тактика гостиничного предприятия, организационная структура, факторы, влияющие на организационную структуру гостиничного предприятия. Значение фирменного стиля.

Тема 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием

Проектирование организационной структуры управления гостиничным предприятием. Ключевые элементы организационной структуры управления.

Линейная структура управления. Функциональная структура управления.

Линейно-функциональная структура управления. Дивизионная структура

управления. Матричная структура управления. Виды и функции уровней

гостиничного менеджмента. Пирамида Парсонса.

Раздел 3. Функционирование основных служб отеля.

Тема 1. Служба приема и размещения.

Цикл обслуживания гостя. Бронирование. Въезд. Проживание. Выезд.

Организационная структура службы приема и размещения. Требования к

стойке администратора. Оснащение рабочего места сотрудника службы приема и размещения, функции службы приема и размещения.

Квалификационные требования к сотрудникам. Обслуживающий персонал в униформе.

Тема 2. Административно – хозяйственная служба.

Организационно-управленческая структура АХС гостиницы, её роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Ресурсы,

задействованные в уборке. Квалификационные требования к персоналу.

Планирование работы АХС. Расписание периодичности обслуживания.

Стандарты качества выполнения работ. Стандарты производительности выполнения работ. Планирование необходимого оборудования и инвентаря.

Уборочный инвентарь, Моющие средства. Графики работы персонала.

Кросс-тренинг. Управление материальными запасами. Предметы индивидуального пользования. Комплектование информационной папки гостя.

Тема 3. Служба питания и напитков

Источники дохода службы питания в отеле. Организация питания в гостинице. Способы предоставления услуг питания в гостинице. Структура службы питания и напитков. Подразделения службы питания и напитков. Персонал службы. Предприятия питания: рестораны, кафе, бары. Банкетное обслуживание. Виды меню. Комплектация мини-баров в номерах. Предоставление питания в номер.

Тема 4. Служба маркетинга и продаж

Основные функции и задачи службы. Организация работы службы маркетинга и продаж в различных гостиницах. Организационно-управленческая структура службы маркетинга и продаж. Ключевые направления по составлению плана маркетинга для гостиничного предприятия.

Тема 5. Обеспечение безопасности отеля

Отличие гостиницы от промышленного объекта. Виды потенциальных угроз в гостинице. Техногенные угрозы. Криминальные угрозы. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, персонала, гостей. Пожарная безопасность. Контроль доступа и сохранность имущества. Задачи персонала и служб в обеспечении безопасности. Санитарная безопасность. Конфиденциальная безопасность. Технические средства обеспечения безопасности. Требования к персоналу службы.

Тема 6. Инженерно-техническая и другие службы отеля

Управление системами технического обслуживания и оборудованием. Технические подразделения инженерно-технической службы. Медицинская

служба. Финансовая служба отеля. Отдел кадров. Отдел информационных технологий. Юридический отдел.

Раздел 4. Технологии гостиничной деятельности.

Основные понятия гостиничной деятельности.

Производственные технологии. Социальные технологии. Гостиничная деятельность. Технология гостиничной деятельности. Основные бизнес-функции, осуществляемые в гостинице. Технология гостеприимного обслуживания.

Раздел 5. Особенности и виды гостиничного продукта.

Тема 1. Потребности человека и гостиничные услуги.

Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Общественные потребности. Потребности уважения и признания. Потребность самореализации. Потребности человека, которые может реализовать гостиница. Материальная услуга. Социально-культурная услуга. Свойства услуги. Спектр услуг, оказываемых в гостинице.

Тема 2. Классификация гостиничного продукта.

Классификация гостиничного продукта: по соответствию стандарту, в зависимости от вместимости гостиничного предприятия, в зависимости от типа гостиничного предприятия, в зависимости от специализации, в зависимости от категории клиентов (индивидуальный, групповой, для молодежи, для людей среднего возраста, для людей пожилого возраста). Специализированный гостиничный продукт.

Тема 3. Практика формирования индивидуального гостиничного продукта.

Особенности формирования гостиничного продукта для родителей с детьми, для отпускников, для гостей, приехавших на лечение, для гостей, занимающихся спортом, для людей с ограниченными возможностями, для

молодоженов, для некурящих, для гостей с животными, для высоких, тучных и т.д. Особенности формирования группового гостиничного продукта.

Тема 4. Уровни гостиничного продукта.

Основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Модели формирования гостиничного продукта.

Тема 5. Особенности и свойства гостиничного продукта.

Особенности: ситуационность, индивидуальность, неопределенность, различная потребительская стоимость, неопределенность, субъективность, анонимность. Свойства: гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность.

Тема 6. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов.

Факторы, влияющие на разработку нового гостиничного продукта. Типы новых гостиничных продуктов. Виды технологий обслуживания по степени влияния на конкуренцию. Базовые технологии. Ключевые технологии. Ведущие технологии. Правила разработки гостиничного продукта. Пузырьковая диаграмма. Основные группы составляющих любого продукта, на которые обращает внимание гость. Этапная модель разработки нового гостиничного продукта. Задачи этапов. Факторы, определяющие успех гостиничного продукта на рынке.

Тема 7. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта.

Разработка, внедрение, рост, зрелость, спад. Цели менеджмента, объем продаж, уровень конкуренции, прибыль, каналы сбыта, ценовая политика, продвижение, затраты на каждом этапе жизненного цикла гостиничного продукта.

Тема 8. Технология планирования сбытовой политики отеля.

Факторы, влияющие на формирование эффективной сбытовой политики: рыночный спрос на услуги гостиницы, ресурсные возможности самого отеля, влияние особенностей сбыта конкурирующих гостиниц. Организация системы сбыта гостиничного продукта: постановка цели и задач сбыта, определение максимального числа каналов сбыта, определение числа посредников, определение стратегии сбыта, выбор оптимального для данного рынка каналов сбыта, выбор субъектов канала сбыта, организация обратной связи и мотивации субъектов системы сбыта, организация контроля и оценка деятельности участников каналов сбыта. Виды каналов сбыта: каналы нулевого уровня, одноуровневые каналы, двухуровневые каналы, трехуровневые каналы. Схема взаимодействия каналов сбыта и организованных потребителей при продаже гостиничных услуг.

Тема 9. Участие потребителя в формировании гостиничного продукта.

Взаимодействие гостиничной услуги и потребителя. Модель взаимодействия гостиничного продукта и потребителя: стадия вовлечения, формирование реального качества услуги, которые воспринимает потребитель, закрепление в памяти потребителя общего положительного впечатления, этап нового вовлечения.

Тема 10. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.

Продуктовая номенклатура. Продуктовая единица. Ассортиментная группа. Нарращивание ассортимента: наращивание вверх, наращивание вниз, двустороннее наращивание. Насыщение ассортимента.

Раздел 6. Стандарты обслуживания.

Тема 1. Правила телефонных коммуникаций.

Общие правила телефонного разговора. Чего нельзя делать в телефонном общении. Завершение телефонного разговора. Нормы телефонной коммуникации.

Тема 2. Этикет служебного поведения.

Приветствие. Организация рабочего места. Деловая одежда. Внешний вид. Речь. Пунктуальность. Внимательность. Доброжелательность. Конфиденциальность. Корпоративные мероприятия.

Тема 3. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе. Конфликтные ситуации с гостями.

Способы управления конфликтами. Классификация способов поведения в конфликте. Характеристика сложных гостей. Правило при решении конфликтных ситуаций. Техника работы с возражениями. Основные правила бесконфликтного общения.

Тема 4. Стандарты внешнего вида.

Форменная одежда. Прическа. Макияж. Аксессуары.

Тема 5. Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях.

Правила поведения при обнаружении признаков террористического акта. Правила поведения в случае разбойного нападения. Правила поведения в случае телефонной угрозы.

Тема 6. Международные стандарты обслуживания гостей в отеле.

Быстрота обслуживания. Точность исполнения заказа (просьбы) гостя. Предвосхищение желания гостя. Дружелюбие и вежливость. Внимательность. Стандарты внешнего вида. Конфиденциальность. Знание работы. Терпение. Ответственность.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Занятие 1. Правовые основы создания и функционирования гостиниц

Цель занятия: изучить основные нормативные документы.

Задание:

- изучить «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»,
- изучить «Кодекс отношений между гостиницами и турагенствами»;
- изучить «Международные гостиничные правила»

Занятие 2,3. Определение категории гостиницы.

Цель занятия: ознакомиться с системой классификации средств размещения в РФ.

Задание:

1. Определить минимальные требования к средству размещения.
2. Сделать бальную оценку средства размещения.
3. Составить протоколы, определить категорию средства размещения.
4. Защитить выполненную работу.

Занятие 4,5. Определение категории номера

Цель занятия: научиться определять категорию номера по представленной задаче.

Задание:

1. Определить минимальные требования к номеру в средстве размещения.
2. Сделать бальную оценку номера в средстве размещения.
3. Составить протоколы, определить категорию номера в средстве размещения.
4. Защитить выполненную работу.

Подготовка к олимпиаде «Я- профессионал».

Занятие 6. Создание фирменного стиля гостиничного предприятия

Цель: разработать элементы фирменного стиля для предприятий индустрии гостеприимства.

Задание:

1. Создать концепцию предприятия индустрии гостеприимства.
2. Разработать основные элементы фирменного стиля: торговая марка, логотип, слоган, фирменный цвет, фирменный блок, элементы униформы для персонала.
3. Защитить работу.

Занятие 7,8,9. Организация работы службы приема и размещения

Цель: получить теоретические и практические навыки работы в службе приема и размещения ГК ДВФУ

Задание:

1. Просмотр учебного фильма «Портъе», анализ.
2. Работа с кейсами: «Гостиница», «Случай в гостинице» и др.
3. Практическое занятие проводится по чек-листу в ГК ДВФУ

Занятие 10,11,12. Организация работы административно-хозяйственной службы

Цель: получить теоретические и практические навыки работы в службе административно-хозяйственной ГК ДВФУ.

1. Практическое занятие проводится по чек-листу в ГК ДВФУ

Задание: подготовить мини-лекцию с презентацией.

1. Уборочная техника
2. Уборочный инвентарь.
3. Моющие и специальные средства.

Занятие 13. Организация работы административно-хозяйственной службы: управление материальными ресурсами

Цель: получить теоретические сведения об управлении материальными ресурсами.

Задание: подготовить мини-лекцию с презентацией.

1. Постельное белье (простыни, наволочки, матрацы, покрывала, одеяла).
2. Душевое белье.
3. Столовое белье.
4. Оборудование номера.
5. Освещение (осветительное оборудование).
6. Оборудование санузла.

Просмотр учебного фильма «горничная», обсуждение.

Занятие 14. Организация работы службы питания и напитков

Цель занятия: изучить организационные аспекты работы службы питания и напитков.

Задание: подготовить мини-лекцию с презентацией.

1. Организация банкетной службы в отеле (виды банкетов, расстановка столов, оформление, меню, обслуживание).
2. Организация питания в номере.
3. Организация мини-баров.
4. Организация обслуживания питанием деловых мероприятий.
5. Организация обслуживания баров (вестибюльный бар, ресторанный бар, бары на этажах, банкетный бар, бар при бассейне).
6. Организация обслуживания по типу шведского стола.
7. Кейтеринговое обслуживание.

Практическое занятие на базе гостиничного предприятия или ресторана

Занятие 15. Обеспечение безопасности отеля

Цель занятия: сформировать систему безопасности отеля.

Тренинг «Безопасность отеля».

Занятие 16,17. Проектирование организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия

Цель занятия: спроектировать организационно-управленческую структуру гостиничного предприятия.

Задание:

1. Спроектировать организационно-управленческую структуру для малого отеля.
2. Спроектировать организационно-управленческую структуру для отеля, ориентированного на делового клиента.
3. Спроектировать организационно-управленческую структуру для гостиницы, ориентированной на отдых и оздоровление.
4. Спроектировать организационно-управленческую структуру мотеля.

Занятие 18, 19. Стандарт обслуживания «Правила телефонных коммуникаций»

Тренинговое занятие

Занятие 20, 21. Разработка нового гостиничного продукта.

Разработка нового гостиничного продукта для ГК ДВФУ

Занятие 22. Итоговое собеседование

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Лабораторные работы не предусмотрены

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	Классификация средств размещения	ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимств а и общественного питания. умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимств а и общественного питания.	УО-1 ПР-1	рейтинг
2	Принципы организационного построения гостиничного предприятия	ПК -2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	знает , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимств	УО-1 ПР-1	рейтинг

			а и общественного питания. умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимств а и общественного питания		
3	Функционирование основных служб отеля	ПК -2.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	знает , способы организации клиентурных отношений предприятия умеет принимать решения по развитию клиентурных отношений предприятия	УО-1 ПР-1	рейтинг
4	Технологии гостиничной деятельности	ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимств а и общественного питания. умеет определять формы и методы контроля бизнес-процессов	УО-1 ПР-1	рейтинг

			департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
5	Особенности и виды гостиничного продукта	ПК -2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	знает , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. умеет осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	УО-1 ПР-1	рейтинг
6	Стандарты обслуживания	ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	знает формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного	УО-1 ПР-1	рейтинг

			питания. умеет определять формы и методы контроля бизнес- процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимств а и общественного питания.		
--	--	--	---	--	--

* Рекомендуемые формы оценочных средств: 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); 2) технические средства контроля (ТС); 3) письменные работы (ПР): тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6).и т.п. (список может быть дополнен в соответствии со спецификой ОПОП и внутренней нормативной документацией ДВФУ).

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)

Онлайн курс не предусмотрен

VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов; под редакцией В. С. Абрамова. – 2-

- е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 444 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/477973>
2. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2019. – 165 с. – (бакалавриат). – URL: <https://book.ru/book/931087>
 3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва: Юрайт, 2020. – 98 с. – (Высшее образование). – <https://urait.ru/bcode/457038>
 4. Гостиничный менеджмент.: учебное пособие / Федудин А.А., под ред. и др. – Москва: КноРус, 2019. – 426 с. – (бакалавриат). – URL:<https://book.ru/book/932515>
 5. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. – М.: АльфаМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 384 с. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/473497>
 6. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с. – (Библиотека словарей ИНФРА-М). - <https://znanium.com/catalog/product/1003173>
 7. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html>
 8. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – (Среднее профессиональное образование). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>
 9. Коммуникации в гостиничном бизнесе: учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/76813.html>
 10. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учебное пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. – 120 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1079340>
 11. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

12. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – URL: <https://doi.org/10.23682/99991https://www.iprbookshop.ru/99991.html>

13. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>

14. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Л.Л. Руденко – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 208 с. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

15. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 136 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082438>

16. Шумакова Е.В. Экономика гостиничного бизнеса: учебное пособие/ Е.В. Шумакова. – Казань: Бук, 2021. – 102 с. https://elibrary.ru/download/elibrary_44911002_92931344.pdf

Дополнительная литература

1. Абазян А.Г. Основные стратегические направления развития гостиничного бизнеса / А.Г. Абазян, В. Калинина // Курорты. Сервис. Туризм. – 2018. – № 2 (39). – С. 6-11. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36491529>

2. Вотинцева, Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/982341>

3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082307>

4. Мальшина, Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 144 с. <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>

5. Некрасова О.Л. Механизм формирования стратегии управления кадровым потенциалом предприятия гостиничного хозяйства // Вестник Донецкого национального университета. Серия В, Экономика и право. – 2016. – № 2. – С. 86-91. – Электрон. копия доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32658075>

6. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. <http://www.iprbookshop.ru/79512.html>.

7. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 249 с. – ISBN 978-5-394-03140-3. – <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

8. Сервисология: учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. – Москва: КноРус, 2017. – 219 с.: – <https://www.book.ru/book/920197>

9. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с. – (Высшее образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/447423>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (PowerPoint, Word), Open Office, Skype, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: ЭБС ДВФУ, Консультант плюс, библиотеки, ресурсы и порталы по философии, электронная библиотека диссертаций РГБ, Научная электронная библиотека eLIBRARY, электронно-библиотечная система издательства «Лань», электронная библиотека "Консультант студента", электронно-библиотечная система IPRbooks, информационная система "ЕДИНОЕ ОКНО доступа к образовательным ресурсам", базы данных ИНИОН (Института научной информации по общественным наукам), и доступ к Антиплагиату в интегрированной платформе электронного обучения Blackboard ДВФУ, доступ к электронному заказу книг в библиотеке ДВФУ, доступ к нормативным документам ДВФУ.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Освоение дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» 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 «Технология и организация гостиничной деятельности» является экзамен.

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.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

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
G434	компьютеры типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами Microsoft Office 2010 и аудиовизуальными средствами проектор Panasonic DLPPjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.	Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw SPSS Amos SPSS Statistics Premium Campus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education University Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enterprise EDU Promt Все словари Promt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 ThermoCalc Компас 3D Система прочностного анализа v16 Компас 3D модуль ЧПУ. Токарная обработка v16 Интермех

		Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)
--	--	---

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.