

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.05.2026 09:13:03
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cb03c307a9551e601

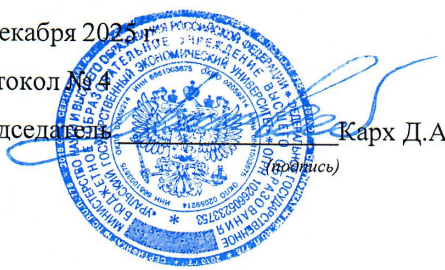
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

27.11.2025 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Организация гостиничного дела
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2026

Разработана:
Доцент, к.п.н.
Радыгина Е.Г.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	14
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	14
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	16

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель - формирование у студентов целостного представления об организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

Задачи изучения дисциплины заключаются:

- в обеспечении планомерного, систематического изучения основ организации производственной деятельности в гостиницах;
- в формировании системы знаний в области современного развития гостиничного бизнеса;
- в формировании навыков анализа современного состояния и перспектив развития гостиничной индустрии;
- в ознакомлении с зарубежным опытом организации гостиничного бизнеса и в определении возможностей его использования в российских гостиницах;
- в формировании системы знаний о государственном регулировании сферы гостеприимства;
- в ознакомлении с организацией и функционированием гостиничных служб в процессе обслуживания гостей;
- в обеспечении изучения квалификационных требований к персоналу гостиниц и других средств размещения;
- способствовать профессиональной ориентации и формированию профессиональной компетентности студентов в гостиничном бизнесе;
- способствовать формированию представлений о социальной значимости работы в гостеприимстве.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
	36	4	4	0	32	1
Семестр 4						
Экзамен, Курсовая работа	144	20	8	12	115	4
	180	24	12	12	147	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ОПК-2 Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы гостеприимства и общественного питания.
	ИД-2.ОПК-2 Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания
	ИД-3.ОПК-2 Иметь навыки: осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 3		36					
Тема 1.	Место и роль гостиниц в индустрии гостеприимства (ОПК-2)	36	4			32	
Семестр 4		135					
Тема 2.	Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта (ОПК-2)	11	1		2	8	
Тема 3.	Организационно-правовая база гостиничной деятельности (ОПК-2)	20	1		1	18	
Тема 4.	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения (ОПК-2)	22	1		2	19	
Тема 5.	Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц (ОПК-2)	22	1		1	20	
Тема 6.	Организация, функционирование служб	21	1		2	18	

Тема 7.	Организация обмена информацией в гостинице (ОПК-2)	21	1		2	18	
Тема 8.	Организация труда гостиничных служащих (ОПК-2)	10	1		1	8	
Тема 9.	Организация процессов обслуживания в	8	1		1	6	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-9	Тест	Тест из 25 вопросов	5 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты	Билет состоит из 2 теоретических вопроса и 1 практического задания	Используется 5 - балльная система оценивания
4 семестр (КР)	Курсовая работа	Перечень тем курсовых работ (Приложение 3), Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине (Приложение 7)	Используется 5 - балльная система оценивания

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль.Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Место и роль гостиниц в индустрии гостеприимства (ОПК-2)

Основные показатели гостиничного рынка России: номерной фонд; темпы роста гостиничной отрасли; объем доходов гостиничного бизнеса; наиболее востребованные сегменты гостиничной отрасли; среднегодовая загрузка отелей; активность гостиничного строительства.

Проблемы гостиничного хозяйства России: кадровый дефицит; низкая производительность труда; дефицит гостиничных номеров; нехватка «трехзвездочных» гостиниц; проблемы взаимодействия гостиниц и туроператоров; снижение потоков иностранных туристов в Россию; законодательные проблемы.

Проблемы развития индустрии гостеприимства. Направления развития гостиничной отрасли: решение вопросов законодательного характера и установление нормативно-правовой базы, в которой учитываются особенности отрасли; разработка концепции финансово-экономической поддержки предприятий сферы гостеприимства со стороны федеральных и местных органов власти; разработка механизмов содействия повышению загруженности гостиниц на уровне государства; формирование туристского спроса и развитие рекламы за границей; создание благоприятных условий для при-влечения дополнительных источников инвестирования.

Проблемы инвестирования в строительство новых отелей: отсутствие желания вкладывать в гостиничный бизнес; отсутствие возможности получения инвестиций за границей; отсутствие у одного инвестора достаточных средств для строительства полноценного гостиничного предприятия; недостаток предложений профессиональных управляющих компаний; правовые проблемы долевого строительства.

Перспективные направления развития гостиничного бизнеса: инновации в области организации и технологии комплексного обслуживания гостей; создание предприятий, уникальных с точки зрения архитектурных и эстетических решений; разработка и предложение новых дополнительных услуг; развитие мини-гостиниц; строительство сетевых гостиниц; использование современных наукоемких технологий; обеспечение количественного и качественного прироста специалистов в отрасль.

Тема 2. Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта (ОПК-2)

Понятия «продукт», «гостиничный продукт». Роль гостиничных услуг в структуре туристского обслуживания. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Характеристики услуги: неосвязаемость, неразрывность производства и потребления услуг, изменчивость, неспособность к хранению. Свойства гостиничного продукта: гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность.

Специфические особенности гостиничного продукта: ситуационность, индивидуальность, различность свойств потребительской стоимости, неопределенность источника, место предоставления, сезонность, субъективность критериев качества и др.

Состав пакета услуг гостиницы. Услуги, включаемые в стоимость номера. Зависимость набор услуг от категории отеля.

Ассортимент услуг. Пути расширения продуктового ассортимента гостиниц: наращивание и насыщение ассортимента.

Спектр предложений гостиничного рынка Екатеринбурга.

Тема 3. Организационно-правовая база гостиничной деятельности (ОПК-2)

Понятия «гостиница» и «средство размещения». Основные требования к средствам размещения.

Признаки гостиниц. Содержание услуг размещения и питания в гостиницах.

Законодательные основы, регулирующие деятельность гостиничного хозяйства в России. Основные национальные стандарты сферы туризма и гостеприимства.

Содержание ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения (ОПК-2)
Международная классификация средств размещения. Основания для классификации гостиниц: по вместимости номерного фонда (малые, средние, большие, гиганты); по продолжительности пребывания гостей (длительного и кратковременного пребывания); по периодичности в работе (круглогодичного функционирования и сезонные); по виду собственности (независимые и дочерние); по уровню цен (отели-люкс, среднего класса, апартаментные, экономичные, бюджетные); по функциональному назначению (деловые и для отдыха, курортные, мотели, гарни-отели, гостинные дворы, пансионы, ротели, ботели, флотели, флайтели);
Международные системы классификации: системы «звезд», «корон», разрядов, букв и т.д. Система классификации средств размещения Всемирной туристской организации (ВТО): индивидуальные средства размещения; гостиницы и аналогичные средства размещения; другие коммерческие предприятия и предприятия социального туризма; специализированные предприятия размещения. Система классификации гостиниц в России.

Тема 5. Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц (ОПК-2)

Характеристика зданий гостиниц. Состав помещений гостиниц. Принципы проектирования здания гостиницы. Функциональные требования для гостиниц делового назначения. Функциональные требования для гостиниц для отдыха.

Основные фонды гостиничной деятельности: здания, сооружения, передаточные устройства, машины и механизмы, оборудование, автотранспорт, мебель и инвентарь. Основные здания: предприятий сферы гостеприимства, столовые, спальные корпуса, клубы, спортивные комплексы, бассейны и др. Вспомогательные здания: котельные, прачечные, материальные и продовольственные склады, гаражи, склады для инвентаря, магазины и др.

Понятие концепции предприятия сферы гостеприимства. Элементы концепции: классификационный статус предприятий сферы гостеприимства, местоположение, целевая аудитория, набор предоставляемых услуг, организационно-функциональная структура.

Принципы проектирования социально-культурных предприятий: последовательность, ресурсное обеспечение, соблюдение временных рамок, эффективности и др. Правила подготовки проектов: ресурсов, времени, места, последствий.

Тема 6. Организация, функционирование служб гостиницы (ОПК-2)

Понятие организационной структуры управления. Цели организационной структуры. Принципы организационной структуры гостиничного предприятия.

Факторы, влияющие на построение организационной структуры управления: организационно-правовая форма организации; вид организации; размер предприятия (численность персонала); технология производства гостиничного продукта; форма собственности и др.

Составляющие организационных структур: элементы (службы и подразделения), организационные отношения и связи (горизонтальные и вертикальные, восходящие и нисходящие), уровни управления. Уровни управления: технический, управленческий, институциональный.

Выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Тема 7. Организация обмена информацией в гостинице (ОПК-2)

Категории персонала гостиниц: высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, рабочие технических служб. Квалификационные уровни персонала индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты.

Квалификационные требования к руководящим сотрудникам в гостинице: профессиональная компетентность; эффективность действий руководителя; способность анализировать последствия управленческих решений; навыки взаимодействия; лидерство; умение делегировать полномочия; организационные способности.

Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства: соответствие квалификационным стандартам; поведение; медицинские требования; аккуратность.

Основные коммуникативные навыки работников индустрии гостеприимства, необходимые для успешного выполнения профессиональных обязанностей: умение слушать клиентов и выявлять их истинные потребности; умение представить предлагаемые услуги в выгодном свете; умение создать особую атмосферу гостеприимства; умение убеждать; умение сформировать положительное мнение о гостинице.

Профессиональная этика сотрудников сферы гостеприимства. Основные запреты для сотрудников при общении с гостями.

Тема 8. Организация труда гостиничных служащих (ОПК-2)

Основные гостиничные службы: административно-управленческая служба; служба приема и размещения; служба обслуживания номерного фонда; служба общественного питания; коммерческая служба; инженерно-техническая служба; вспомогательные и дополнительные службы.

Группы гостиничных служб по формированию прибыли: центры прибыли и вспомогательные службы. Задачи и характеристики их деятельности.

Группы гостиничных служб по степени взаимодействия с клиентами: контактные и неконтактные службы. Front-office и Back-office. Основные функции и состав служб.

Задачи деятельности и структура администрации гостиницы. Основные документы, в которых отражена деятельность гостиницы.

Тема 9. Организация процессов обслуживания в гостинице (ОПК-2)

Характеристики гостиничных услуг. Понятие качества. Типы качества услуг. Качество как удовлетворение потребностей потребителя. Техническое и функциональное качество. Общественное качество. Понятие и виды комфорта. Качество и ожидания клиентов.

Критерии качества гостиничных услуг: компетентность, надежность, отзывчивость, доступность, понимание, коммуникация, доверие, безопасность, обходительность, осязаемость.

Международные стандарты обслуживания в гостиницах: быстрота обслуживания; точность исполнения заказа; предвосхищение желаний гостя; дружелюбие и вежливость; терпение; внимательность; ответственность; знание работы гостиницы; форма одежды; прическа и гигиена сотрудников; конфиденциальность информации; количество сотрудников.

Модели качества обслуживания. Модель Джурана-Деминга. Модель Парасурмана-Зейтамля-Бери.

Модель обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50691-94. Обеспечение постоянства качества.

Проблемы управления качеством в гостиничном бизнесе: дискретность производства и целостность потребления гостиничного продукта; относительность восприятия качества; изменчивость качества во времени; участие гостя в производстве и потреблении.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Место и роль гостиниц в индустрии гостеприимства (ОПК-2)

Основные проблемы развития мирового гостиничного хозяйства: дефицит квалифицированного персонала; рост себестоимости строительства; совершенствование гостиничных технологий; снижение доходности гостиничного бизнеса; иммиграционные и таможенные ограничения; появление новых брендов; растущие рынки; управление.

Демографическая ситуация и туристский рынок: угрозы и новые возможности.

Модели организации гостиничного бизнеса: модель Цезаря Ритца, модель Кемонса Уильсона.

Варианты объединения гостиниц: гостиничные консорциумы, семейства (ассоциации), объединенные по системе франчайзинга.

Тенденции развития индустрии гостеприимства: углубление специализации гостиничного и ресторанного предложения; образование международных гостиничных и ресторанных цепей; развитие сети малых предприятий; внедрение информационных технологий.

Меры, направленные на поддержку гостиничного бизнеса за рубежом: помощь в нахождении земельных участков под застройку; содействие в проведении маркетинговых исследований; отсрочка платежей; развитие государством инфраструктуры для проектов; налоговые и таможенные льготы; предоставление государственных гарантий; информационная и консультативная помощь; законодательная база.

Тема 2. Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта (ОПК-2)

Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Виды гостиничных услуг: основные, вспомогательные и дополнительные, платные и бесплатные. Базовый комплекс услуг.

Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя: комфортность, гарантии, марка, имидж.

Типы гостиничного продукта: ожидаемый, расширенный и потенциальный продукт.

Виды сервиса: технический, технологический, информационный, транспортно-коммуникационный, социально-культурный (гуманитарный).

Гостиничный продукт и технология обслуживания. Виды технологий: базовые, ключевые, ведущие.

Причины возникновения новых продуктов и услуг: жизненный цикл продукта, конкуренция, потребительские вкусы, изменчивость рынка. Виды гостиничных новинок: имитация, видоизменение, истинная новинка.

Характеристики гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя: качественные, количественные, символические, дополнительные возможности.

Тема 3. Организационно-правовая база гостиничной деятельности (ОПК-2)

Понятия «гостиница» и «средство размещения». Основные требования к средствам размещения.

Признаки гостиниц. Содержание услуг размещения и питания в гостиницах.

Законодательные основы, регулирующие деятельность гостиничного хозяйства в России. Основные национальные стандарты сферы туризма и гостеприимства.

Содержание ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения (ОПК-2)

Международная классификация средств размещения. Основания для классификации гостиниц: по вместимости номерного фонда (малые, средние, большие, гиганты); по продолжительности пребывания гостей (длительного и кратковременного пребывания); по периодичности в работе (круглогодичного функционирования и сезонные); по виду собственности (независимые и дочерние); по уровню цен (отели-люкс, среднего класса, апартаментные, экономичные, бюджетные); по функциональному назначению (деловые и для отдыха, курортные, мотели, гарни-отели, гостинные дворы, пансионы, ротели, ботели, флотели, флайтели);

Международные системы классификации: системы «звезд», «корон», разрядов, букв и т.д. Система классификации средств размещения Всемирной туристской организации (ВТО): индивидуальные средства размещения; гостиницы и аналогичные средства размещения; другие коммерческие предприятия и предприятия социального туризма; специализированные предприятия размещения. Система классификации гостиниц в России.

Тема 5. Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц (ОПК-2)

Требования, предъявляемые к зданиям социально-культурных предприятий: технические, экономические, эксплуатационные, безопасности. Функциональные блоки здания предприятий сферы гостеприимства. Конструктивные элементы зданий: несущие (фундамент, стены, перекрытия) и ограждающие (стены, перегородки, оконные и дверные заполнения).

Группы помещений гостиничной деятельности: гостевые, служебные, технические. Виды и назначение помещений.

Современные архитектурные концепции социально-культурных зданий. Системы застройки социально-культурных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная.

Композиционные схемы социально-культурных зданий: зальная, центрическая, анфиладная, коридорная, секционная. Типы планировочной структуры жилых этажей здания предприятий сферы гостеприимства: коридорная, галерейная, двухкоридорная, коридорно-кольцевая, башенная, узловая, атриумная.

Отражение физиологических потребностей людей в санитарных требованиях, связанных с естественным освещением, инсоляцией, звукоизоляцией, воздухообменом, температурным режимом, влажностью.

Существующие нормы и требования к структуре площадей предприятия сферы гостеприимства.

Планировочное решение гостиничной площадки. Виды социально-культурных объектов.

Планировочная структура участка предприятия сферы гостеприимства. Состав сооружений в зависимости от назначения и расположения предприятий сферы гостеприимства.

Планировочное решение территории вокруг предприятия сферы гостеприимства. Требования к организации различных элементов: подъездных путей, стоянок автотранспорта, гаражей, входной группы, подъездных путей к вспомогательным службам предприятий сферы гостеприимства, спортивных сооружений, веранд и лоджий, зеленых насаждений и др.

Номерной фонд предприятий сферы гостеприимства. Состав жилого этажа гостиничной деятельности: жилые помещения, вспомогательные помещения, горизонтальные коммуникации, узлы вертикальных коммуникаций.

Структура жилых помещений применительно к конструкции здания гостиничной деятельности.

Конструктивный модуль.

Категории помещений. Качество помещений. Требования к площадям помещений в зависимости от разряда гостиничной деятельности.

Состав помещений жилого помещений: жилая комната, гостиная, кабинет, прихожая, санитарный узел. Комплексы помещений.

Общественные помещения предприятий сферы гостеприимства. Состав общественных помещений гостиничной деятельности: приемно-вестибюльная группа, предприятия бытового обслуживания, общественного питания, развлекательного назначения, спортивно-оздоровительного обслуживания, торгового и бытового обслуживания. Организация пространства приемно-вестибюльной группы.

Взаимосвязь концепции предприятия сферы гостеприимства и структуры общественных помещений.

Служебные помещения предприятий сферы гостеприимства. Основы размещения служебных помещений. Состав служебных помещений гостиничной деятельности: администрации и управления, вспомогательного и хозяйственного назначения.

Требования к помещениям дежурного персонала, обслуживающего номерной фонд. Состав служебных помещений на этажах. Другие служебные помещения: комната чистки и глажения одежды, комнаты для официантов, подсобные склады, бельевые, горничные, помещения для хранения рабочего инвентаря и средств малой механизации, кубовая, мастерские и т.д. Комнаты отдыха для персонала гостиничной деятельности.

Технические помещения предприятий сферы гостеприимства. Основы размещения технических помещений. Состав технических помещений гостиничной деятельности: коммунального и инженерного обеспечения, вертикального и горизонтального транспорта, вспомогательные помещения, технические этажи и др.

Тема 6. Организация, функционирование служб гостиницы (ОПК-2)
Виды организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная. Стили управления: административно-организационное и оперативное. Виды полномочий: полномочия линейных руководителей, полномочия штатного персонала, функциональные полномочия.
Основные характеристики систем управления в гостиничной сфере. Условия эффективности функционирования организационной структуры: соответствие целям и задачам деятельности организации; разделение труда; взаимосвязь полномочий и ответственности; соответствие между функциями и обязанностями; адекватность социально-культурной среде; надежность; оперативность изменений; экономичность.

Тема 7. Организация обмена информацией в гостинице (ОПК-2)
Роль специалистов в индустрии гостеприимства. Направления подбора кадров: поиск среди знакомых, поиск через объявления, поиск с помощью специальных служб, переманивание сотрудников. Оценка квалификации, личных и деловых качеств сотрудника. Процедура аттестации сотрудника.
Формирование коллектива в индустрии гостеприимства. Российская и западная ментальности. Кадровая политика организации. Типы кадровой политики: по влиянию управления на кадровую ситуацию (пассивная, реактивная, превентивная, активная); по ориентации на собственные или внешние ресурсы (открытая и закрытая).
Должностные инструкции и руководства по специальности. Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции.
Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала. Обучение персонала на предприятии.

Тема 8. Организация труда гостиничных служащих (ОПК-2)
Состав и название служб в зависимости от специфики гостиничного предприятия. Должности и производственные функции работников различных служб. Должностные инструкции.
Категории персонала гостиниц: высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, рабочие технических служб. Основные функции различных категорий персонала гостиницы.

Тема 9. Организация процессов обслуживания в гостинице (ОПК-2)
Понятие конкурентоспособности. Объекты оценки конкурентоспособности: продукт, предприятие, отрасль. Факторы внешней и внутренней среды, определяющие конкурентоспособность предприятия. Факторы внешней среды, определяющие конкурентоспособность предприятия: уровень государственного регулирования и развития экономики страны; система коммуникаций; организация входных материальных потоков; факторы, определяющие потребление продукции. Факторы внутренней среды, определяющие конкурентоспособность предприятия: технический уровень производства; технология; организация производства и управления; система формирования спроса и стимулирования и т.д.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Гостиничные услуги. Особенности и виды гостиничного продукта (ОПК-2)
Проработка лекционного материала.
Составление глоссария по теме.
Подготовка к практическим занятиям.

<p>Тема 3. Организационно-правовая база гостиничной деятельности (ОПК-2) Проработка лекционного материала. Составление глоссария по теме. Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения (ОПК-2) Проработка лекционного материала. Составление глоссария по теме. Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 5. Организация архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц (ОПК-2) Проработка лекционного материала. Составление глоссария по теме. Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 6. Организация, функционирование служб гостиницы (ОПК-2) Проработка лекционного материала. Составление глоссария по теме. Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 7. Организация обмена информацией в гостинице (ОПК-2) Проработка лекционного материала. Составление глоссария по теме. Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 8. Организация труда гостиничных служащих (ОПК-2) Проработка лекционного материала. Составление глоссария по теме. Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 9. Организация процессов обслуживания в гостинице (ОПК-2) Проработка лекционного материала. Составление глоссария по теме. Подготовка к практическим занятиям.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедры обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ
<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Джум Т. А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство "Магистр", 2024. - 400 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2099068>

3. Николенко П., Шамин Е. А., Клюева Ю. С. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 531 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/542236>

4. Романова М.М. Организация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: Практикум. - Москва: Русайнс, 2024. - 251 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/954864>

Дополнительная литература:

2. Иванов В. В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 336 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1015325>

3. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм". - Москва: КноРус, 2014. - 167

4. Никольская Е.Ю., Данильченко С.В., Галкин Д.В. Аналитика гостиничного рынка [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Русайнс, 2024. - 220 – Режим доступа: <https://book.ru/book/950629>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Reader. Лицензия freeware. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Master PDF Editor. Договор № 2610/2020/340-223 от 27.10.2020, Акт № 1/28/10 от 28.10.2020. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Мир гостиниц и отельеров

[http://next stop.ru/](http://nextstop.ru/)

Портал про гостиничный бизнес

<http://prohotel.ru/>

Сайт для отельеров и партнеров отелей

<http://workinhotel.com>

Сайт Клуба отельеров Екатеринбурга

<http://www.clubhotel.ekatr.ru/>

Электронный журнал «Современный отель»

<http://www.hotelexecutive.ru>

Электронный журнал «Современный Бизнес. Отель»

<http://www.hotelstop.ru>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Типология гостиниц.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ.
4. Характеристика гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиницы.
6. Встречи и переговоры с организаторами событийных мероприятий.
7. Осмотр площадки.
8. Экспертная оценка гостиницы как площадки событийных мероприятий.
9. Составление технического задания.
10. Организационный план событийного мероприятия в гостинице.
11. Смета затрат на проведение мероприятия.
12. Оформление договорных отношений.
13. Плановая и отчетная документация.
14. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
15. Порядок регистрации и размещения гостей.
16. Особенности регистрации организованных групп.
17. Особенности регистрации иностранных гостей.
18. Виды и правила расчетов с проживающими.
19. Виды деловых мероприятий в гостинице.
20. Характеристика помещений для деловых услуг в гостиницах.
21. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов.
22. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.
23. Виды развлекательных мероприятий в гостинице.
24. Организация развлекательных мероприятий сотрудниками гостиницы.
25. Организация развлекательных мероприятий сторонними организациями.
26. Формы организации питания в гостиницах.
27. Функциональные зоны гостиницы для предоставления услуг питания.
28. Санитарно-гигиенические требования к организации питания в гостиницах.
29. Особенности разработки меню для участников событийных мероприятий.
30. Технология услуг питания при проведении событийных мероприятий в гостинице.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

Закрытые вопросы

1. В административную службу гостиницы входит: (ОПК-2)
 - А) отдел бронирования;
 - Б) служба горничных;
 - В) отдел персонала;
 - Г) служба приема и размещения.

2. Организационная структура гостиницы зависит от: (ОПК-2)
 - А) номерного фонда;
 - Б) формы собственности;
 - В) директора;
 - Г) отдела кадров.

3. К какой гостиничной службе относится более 50% всего штата сотрудников: (ОПК-2)
 - А) административная служба;
 - Б) служба управления номерным фондом;
 - В) инженерно-техническая служба;
 - Г) коммерческая служба.

4. Структура управления гостиницей обычно имеет: (ОПК-2)
 - А) линейно-функциональную структуру;
 - Б) матричную структуру;
 - В) линейно-дивизиональную структуру;
 - Г) функционально-дивизиональную структуру.

5. Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы? (ОПК-2)
 - А) инженерная служба;
 - Б) вспомогательная служба;
 - В) служба приема и размещения;
 - Г) административная служба.

6. Какая гостиничная служба обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях? (ОПК-2)
 - А) дополнительная служба;
 - Б) коммерческая служба;
 - В) служба эксплуатации номерного фонда;
 - Г) вспомогательная служба.

7. Парикмахерская, бассейн, сауна, массажный кабинет, солярий, спортивные сооружения и другие относятся к функциям (ОПК-2)
 - А) службы дополнительных услуг;
 - Б) службы приема и размещения;
 - В) коммерческой службы;

Г) службы портье.

8. Функции отдела бронирования: (ОПК-2)
- А) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
 - Б) услуги прачечной и химчистки;
 - В) предварительный заказ мест и номеров в гостинице;
 - Г) контроль технического оборудования.
9. Функции, относящиеся к обязанностям ночного аудитора (ОПК-2)
- А) проверка платежеспособности гостя;
 - Б) предотвращение утечек информации;
 - В) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
 - Г) ведение параллельного учета.
10. Номер первой категории в гостинице 3 звезд состоит из... (ОПК-2)
- А) одной жилой комнаты;
 - Б) двух жилых комнат;
 - В) трех жилых комнат;
 - Г) двух и более жилых комнат.

Открытые вопросы

1. С какой периодичностью осуществляется смена постельного белья в однозвездочной гостинице? (ОПК-2)
2. Финансовая служба гостиницы управляет денежными потоками. Ее деятельность направлена на повышение гостиничного бизнеса. Вставьте пропущенное слово. (ОПК-2)
3. Расшифруйте следующие обозначения: FB (ОПК-2)
4. Расшифруйте следующие обозначения: AI (ОПК-2)
5. Расшифруйте следующие обозначения: BB (ОПК-2)
6. Расшифруйте следующие обозначения: HB (ОПК-2)
7. При оформлении в гостинице судьи, сотрудники ОВД, ФСБ, ПС РФ, прокуратуры, таможни, органов юстиции, налоговой службы, военнослужащие вооруженных сил, находящиеся в командировке, обязаны предъявлять также.... (ОПК-2)
8. С какой периодичностью осуществляется смена постельного белья в четырех - и пятизвездочной гостинице? (ОПК-2)
9. Документ, который определяет обязанности работника компании на занимаемой должности, его полномочия, ответственность, права, требования к его квалификации и формы его поощрения, называется (ОПК-2)
10. Перечислите 4 основные характеристики гостиничной услуги (ОПК-2)
11. К постоянным источникам бронирования относятся (ОПК-2)

12. Средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, называется (ОПК-2)
13. В Housekeeping Report используется множество сокращений. основные статусы могут быть представлены следующим образом (расшифруйте обозначения): CL или CLN (ОПК-2)
14. В Housekeeping Report используется множество сокращений. основные статусы могут быть представлены следующим образом (расшифруйте обозначения): DI или DTU (ОПК-2)
15. В Housekeeping Report используется множество сокращений. основные статусы могут быть представлены следующим образом (расшифруйте обозначения): OS или OCC (ОПК-2)
16. В Housekeeping Report используется множество сокращений. основные статусы могут быть представлены следующим образом (расшифруйте обозначения): OO или OOO, OS (ОПК-2)
17. Совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест—это... (ОПК-2)
18. Номер не менее 75 кв. м., состоящий из трех и более жилых комнат (гостиная, кабинет спальня) с широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом (ОПК-2)
19. Номер не менее 35 кв. м., состоящий из двух комнат (гостиной и спальни) (ОПК-2)
20. Номер площадью не менее 40 кв. м., состоящий из двух и более жилых комнат, имеющий кухонное оборудование (ОПК-2)
21. Однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м., позволяющий использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета (ОПК-2)
22. Однокомнатный номер площадью не менее 25 кв. м., имеющий кухонное оборудование (ОПК-2)
23. Гостиницы малой вместимости (малые гостиницы) включают до ... номеров (ОПК-2)
24. Комплекс услуг, оказываемый гостиницей (совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности), называется... (ОПК-2)
24. В инженерную службу могут входить следующие должности (ОПК-2)
25. В хозяйственную службу могут входить следующие должности (ОПК-2)
26. В службу приема и размещения могут входить следующие должности (ОПК-2)

27. В службу бронирования могут входить следующие должности (ОПК-2)
28. В службу дополнительного обслуживания могут входить следующие должности (ОПК-2)
29. В службу маркетинга могут входить следующие должности (ОПК-2)

Кейсы для решения ОПК-2

Изучив ситуацию (кейс), изложенную, ответить на вопросы:

- 1 какой ассортимент услуг предлагает данная гостиница?
- 2 какие сегменты рынка обслуживает данная гостиница?
- 3 какая типовая обстановка гостиничного номера?
- 4 какой персонал работает в этой гостинице?
- 5 каков уровень качества услуг, предоставляемых данной гостиницей?

Ситуация 1. Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

Ситуация 2. Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

Ситуация 3. Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

7.3.3. Перечень тем курсовых работ

1. Анализ организации гостиничных услуг в санатории
2. Анализ организации услуг в высококласном отеле
3. Анализ организации услуг в сетевой гостинице
4. Анализ организации гостиничных услуг в спортивном комплексе
5. Анализ организации услуг в загородной гостинице
6. Анализ организации услуг в хостеле
7. Анализ организации услуг в мини-гостинице
8. Анализ организации услуг в курортной гостинице

7.4. Электронное портфолио обучающегося

В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается

<http://portfolio.usue.ru>

- курсовая работа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании кафедры туристического
бизнеса и гостеприимства

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КУРСОВОЙ РАБОТЫ
по дисциплине
Организация гостиничного дела**

ВВЕДЕНИЕ

Организационная грамотность, наряду с техническими и экономическими знаниями, - важнейший момент профессиональной подготовки бакалавров гостиничного дела.

Гостиничный продукт является результатом взаимодействия всех сотрудников гостиничного предприятия. Любая деятельность, связанная с осознанным взаимодействием двух или более человек, может быть названа организованной деятельностью. Участники деятельности имеют свои, заранее определенные задачи; отношения между участниками строятся таким образом, чтобы конечный результат был достигнут с минимумом затрат человеческих усилий и материальных ресурсов. В реальной действительности эти отношения проявляются как заинтересованность людей в труде организованном, когда имеются организационные предпосылки для высокоэффективного совместного труда. Ведь здесь у человека возникает обязанность перед коллективом выполнять определенный вид работы, являющийся частью общественного труда.

Как определяется организация?

- 1) это внутренняя упорядоченность чего-либо;
- 2) совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого;
- 3) объединение людей, совместно реализующих некоторую программу или цель и действующих на основе определенных процедур и правил.

Заметим, организация в ее третьем толковании, как объединение людей, предприятие, учреждение, - частный, но важный случай ее общего понимания. Следует только иметь в виду, что организация, например, гостиничное предприятие, может существовать, при этом организации (в смысле порядка) в ней может почти не быть.

Организовать – значит упорядочить совместные действия. Важнейшим признаком порядка является соответствие характеристик объекта требованиям или критериям, стандартам.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Для создания гостиничного продукта важно понимание организации гостиничного дела. Выполнение курсовых работ на базе реально действующих гостиниц способствует приобретению студентами устойчивых знаний, умений и навыков формирования на основе регламентов процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих потребности потребителей.

Менеджер имеет две специфические задачи: первая – создание подлинного целого, которое больше, чем сумма частей, продуктивного единства, выпускающего больше, чем в него вложено. Иными словами, менеджер создает систему, он способствует возникновению порядка из хаоса или, во всяком случае, обеспечивает формирование нового порядка, качественно превосходящего прежний. Менеджера можно сравнить с дирижером оркестра. Но у дирижера есть партитура, написанная композитором. Он только интерпретатор. Менеджер сразу и композитор, и дирижер.

Эта задача требует от него максимальной эффективности использования сил, которые у него есть (прежде всего, человеческих ресурсов) и нейтрализации слабых мест.

Вторая задача - гармонизировать в каждом решении и действии требования ближайшего и отдаленного будущего.

Цель курсовой работы – провести анализ организации услуг в гостинице. Выбор объекта исследования студент осуществляет самостоятельно, руководствуясь своим опытом, знаниями, возможностями получения необходимой информации. В качестве объекта исследования может быть выбрана гостиница, другое коллективное средство размещения, с деятельностью которого будут связаны дальнейшие учебные разработки (курсовые работы) по другим дисциплинам, выпускная квалификационная работа или деловая карьера автора.

Предмет исследования - условия обеспечения процесса оказания гостиничных услуг.

Задачи курсовой работы:

- изучить тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом;
- представить характеристику гостиницы, используя различные признаки классификации средств размещения;
- представить характеристику услуг гостиницы;
- выявить несоответствия гостиницы требованиям классификации;
- выявить несоответствия гостиницы потребностям и ожиданиям гостей;
- дать рекомендации по устранению несоответствий.

2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАЗДЕЛОВ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Тема курсовой работы: «Анализ организации услуг в гостинице ...»

Курсовая работа состоит из следующих разделов:

Введение

1. Тенденции развития гостиничной индустрии
 - 1.1. Определение основных понятий курсовой работы
 - 1.2. Классификации и нормативно-правовая база
 - 1.3. Особенности типа гостиничного предприятия
2. Характеристика гостиницы
 - 2.1 Организационно-правовая характеристика гостиницы
 - 2.2 Анализ номерного фонда
 - 2.3 Дополнительные услуги гостиницы
3. Соответствие гостиницы современным требованиям
 - 3.1 Соответствие гостиницы требованиям классификации
 - 3.2 Соответствие гостиницы потребностям и ожиданиям гостей
 - 3.3 Рекомендации по устранению несоответствий

Заключение

Список использованных источников

Введение

Сжато обосновывается актуальность темы, показывается значение поставленных задач для развития народного хозяйства России, в том числе сферы гостеприимства, в современных рыночных условиях; определяются цель и задачи кур-

совой работы, раскрываются методы исследования, указываются источники информационного обеспечения курсовой работы. При выполнении курсовой работы могут быть использованы: учебная литература, периодические издания, информация об исследуемой гостинице, отзывы гостей.

Тенденции развития гостиничной индустрии

Раздел выполняется на основе анализа литературных и других источников. Должны быть отражены тенденции изменения потребностей различных групп гостей, отечественный и зарубежный опыт организации гостиничного дела. Ссылки на источники – обязательны.

Характеристика гостиницы

Для выполнения данного раздела используется информация о гостиничном предприятии, выбранном автором курсовой работы в качестве объекта исследования.

Организационно-правовая характеристика гостиницы

Описание гостиницы должно отражать следующие моменты:

- месторасположение: населенный пункт, расстояние гостиницы от международного аэропорта, делового центра города, моря, пляжа, курортной зоны, а также других объектов, представляющих интерес для гостей;
- категория («звездность»);
- история создания и развития гостиницы: время образования, основные вехи развития (рост, объединение, разукрупнение, выделение в самостоятельный объект, изменение организационно-правовой формы и т.д.);
- форма организации деятельности (независимая, сетевая);
- документы нормативно-правового характера (законы, постановления и др. нормативные акты), которыми гостиница руководствуется в своей деятельности;
- вид используемых зданий (помещений);
- виды обеспечения гостей питанием;
- специализация гостиницы (целевой рынок гостей). Цели пребывания групп гостей важно знать, чтобы соответствовать всем ожиданиям. Примеры целевых групп гостей представлены в Приложении 2.

Функциональные зоны в здании гостиницы

В данном разделе дается краткое описание функциональных зон исследуемой гостиницы (таблица 1).

Таблица 1 - Характеристика функциональных зон гостиницы

Функциональные зоны	Характеристика
Вход и лобби (вестибюль)	
Жилая часть – номерной фонд (гостевые номера)	<i>Указывается только общее количество номеров и вместимость номерного фонда</i>
Помещения для питания гостей	
Помещения торгово-бытового обслуживания	
Помещения для занятий спортом, активного отдыха	
Помещения для проведения досуга и развлечений	
Помещения для деловых услуг	

Служебные и бытовые помещения	
Технические помещения	
Прилегающая территория	

Номерной фонд

Гостиница состоит из номеров, которые сгруппированы в классы или категории в соответствии с имеющейся материально-технической базой и предоставляемыми услугами. В данном разделе дается характеристика номерного фонда исследуемой гостиницы (таблица 2). Могут быть указаны категории номеров, принятые в данной гостинице.

Таблица 2- Характеристика номерного фонда

Характеристика номеров	Категории номеров					
Количество						
Площадь, кв.м.						
Количество комнат						
Количество спальных мест						
Тип кровати (кроватей)						

Примечание: категории номеров обозначаются в соответствии с принятыми в исследуемой гостинице

Далее на примере одной из категорий необходимо составить описание оснащения номера (мебель и аксессуары) (таблица 3)

Таблица 3 - Оснащение номера гостиницы

Тип помещения в номере	Оснащение (мебель, оборудование, аксессуары)	Количество
Комната		
Санузел		
Прихожая		

Дополнительные услуги гостиницы

При присвоении гостинице определенной категории наряду с прочими требованиями учитываются номенклатура и качество предоставляемых услуг.

В данном разделе необходимо составить перечень предоставляемых в исследуемой гостинице дополнительных услуг. Выделить платные услуги и услуги, предоставляемые гостям без дополнительной платы (таблица 4).

Таблица 4- Дополнительные услуги гостиницы

Услуги, предоставляемые без дополнительной платы	Услуги, предоставляемые за дополнительную плату

Также необходимо указать помещения в здании гостиницы и на прилегающей территории для оказания услуг (таблица 5). Примеры услуг и помещений для их предоставления приведены в Приложении 3.

Таблица 5- Помещения для предоставления дополнительных услуг

Тип услуги	Помещение

Соответствие гостиницы современным требованиям

Соответствие гостиницы требованиям классификации

Уровень комфорта – это главнейший и решающий фактор, влияющий на определение класса гостиницы. Одним из важнейших элементов привлечения и сохранения клиентов гостиницы является гарантия того, что предоставляемые гостиницей услуги будут оказаны в соответствии с некоторыми стандартами и условиями обслуживания, которые изначально отвечают ожиданиям гостя.

При выполнении данного раздела сравниваются фактические характеристики исследуемой гостиницы (пп.2-4 курсовой работы) и требования, предъявляемые к соответствующей категории гостиниц и иных средств размещения (Положение о классификации гостиниц, утвержденное Постановлением правительства РФ 16.02.2019 № 158).

Таблица 6 - Несоответствия гостиницы требованиям классификации и предложения по их устранению

Требования	Несоответствия (указать конкретно)	Предложения по устранению
1. Здание и прилегающая территория		
2. Номерной фонд		
3 Санитарные объекты общего пользования		
4. Общественные помещения		
5 Услуги питания		
6. Другие услуги		

Соответствие гостиницы потребностям и ожиданиям гостей

Оценка соответствия номерного фонда, общественных помещений, основных и дополнительных услуг гостиницы ожиданиям целевых групп гостей проводится на основании отзывов гостей (Гостевая книга, отзывы на сайте гостиницы, сайте Booking.com и др.). Результаты раздела оформляются в таблицу 7.

Таблица 7- Несоответствия гостиницы потребностям и ожиданиям гостей и предложения по их устранению

Аспекты	Несоответствия (жалобы гостей)	Предложения по устранению
1.Удобство организации заезда и выезда		
2.Комфортность нахождения в номерах		
3.Обеспечение минимального		

уровня постороннего шума		
4. Обеспечение досуга, востребованного целевой группой гостей		
5 Обеспечение набора услуг для целевой группы гостей (Деловые услуги, услуги для детей и т.д.)		
6. Обеспечение питания		
Другое		

Заключение

В заключении подводятся основные итоги разработки и намечаются возможные пути дальнейшего повышения уровня организации в гостинице.

3. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа представляется в виде брошюры, текст которой набирается на компьютере. Требования к оформлению:

- общий объем – 20-25 стр.
- титульный лист (Приложение 1);
- соответствие стандарту (Положение о требованиях к оформлению отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ. – Екатеринбург: УрГЭУ, Система менеджмента качества П 7.5-14-2016)

– Екатеринбург: УрГЭУ, Система менеджмента качества П 7.5-14-2016)

http://elearning.usue.ru/info_files/files/polojenie_oformlenie.pdf.

4. ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполненная курсовая работа размещается на портале.

Курсовая работа оценивается по следующим параметрам: содержание, качество изложения и оформления, правописание.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ.
2. Федеральный закон от 04.06.2018 №149-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
4. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085.
5. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
6. Положение о классификации гостиниц. Утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. №158
7. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Текст] : Учебное пособие. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2019. - 432 с.
<http://znanium.com/go.php?id=1034526>

8. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр») / Н. Г. Можяева, М. В. Камшечко. - Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 120 с.
<http://znanium.com/go.php?id=1006202>
9. Семеркова, Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : Учебник. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 320 с. <http://znanium.com/go.php?id=1023718>
10. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебник для прикладного бакалавриата : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям / Т. Л. Тимохина. - Москва : Юрайт, 2019. - 331 с. <https://www.biblio-online.ru/bcode/432903>
11. Ушаков, Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / С. А. Быстров. - Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 432 с. <http://znanium.com/go.php?id=944360>
12. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по специальности "Гостиничный сервис" / А. В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: Инфра-М, 2017. - 303 с. (7 экз.)
13. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций [Электронный ресурс] : учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 "Туризм" / Р. И. Сухов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Юж. федер. ун-т. - Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 196 с. <http://znanium.com/go.php?id=991917>

Электронные ресурсы

1. <http://prohotelia.com.ua/> - Гостиничный бизнес online
2. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов
3. <http://www.rata.ru/> - Российский союз туриндустрии
4. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
5. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров
6. <http://prohotel.ru> – Портал о гостиничном бизнесе
7. www.frontdesk.ru – Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
8. <https://welcomezone.ru/personal/profile/mymodule/> Управление отелем (логин ergunova-olga@yandex.ru, пароль Hotel2019)

Журналы

1. Гостиничное дело
2. Гостиницы и рестораны
3. Индустрия гостеприимства
4. Отель
5. Современный отель

Бланк титульного листа

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Уральский государственный экономический университет»

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация гостиничного дела»

Тема: «Анализ организации услуг в гостинице « »

Институт/Факультет/Департамент/
Центр

**Институт непрерывного образова-
ния**

Направление (Специальность)
Гостиничное дело

Профиль/программа
Гостиничная деятельность (Ресто-
ранная деятельность)

Кафедра
Туристического бизнеса и гостепри-
имства

Студент _____

(ФИО)

Группа ГД (РД)-18

Руководитель

Корнова Г.Р., кандидат экономиче-
ских наук , доцент

(ФИО, должность, звание)

Екатеринбург

2020

Примерные типологии гостей***Типология 1 (Пфлегер)***

- ~ индивидуалы, путешествующие в одиночку
- ~ командированные
- ~ гости, прибывшие на семинар
- ~ родители с детьми
- ~ гости, приехавшие на каникулы или в отпуск
- ~ гости, прибывшие на курорт
- ~ гости, занимающиеся спортом
- ~ гости-инвалиды
- ~ молодожены
- ~ гости очень высокого роста
- ~ некурящие гости
- ~ гости с домашними животными
- ~ гости, путешествующие группой
- ~ VIP-персоны
- ~ иностранные гости (указать из какой страны/стран).

Типология 2 (Райли)

- ~ индивидуальные клиенты (пол, возраст, семейное положение, уровень доходов, интересы);
- ~ корпоративные клиенты: местные компании и/или компании из других регионов;
- ~ местные жители, со стороны которых могут быть востребованы дополнительные услуги гостиничного предприятия без пользования услугой проживания.

Услуги гостиниц и помещения для их предоставления (пример)

Группа услуг	Тип услуги в группе	Возможные помещения
SPA-услуги и оздоровительные услуги	Услуги парных	Сауна
		Русская баня
		Турецкая баня
	Водные услуги	Спортивный бассейн
		Оздоровительный бассейн
		Гидромассажная ванна
	Массаж	Массажный кабинет
Кабинеты для специализированных массажей		
Досуговые и спортивные услуги	Настольные игры	Холл со столами
	Игры в помещении	Бильярдная
	Игры на воздухе	Теннисный корт
		Открытый бассейн
		Площадка для волейбола и пр.
	Видеоуслуги	Номера с телевизорами
		Холл (бар) с большим телевизором
	Прокат спортивного инвентаря	Причал с лодками и прочими плавсредствами
Помещения для проката инвентаря		
Услуги дополнительного питания	Услуги ресторана	Ресторан в помещении
		Терраса
	Услуги пикника	Барбекю