

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Институт экономики и предпринимательства**

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол от  
«31» мая 2023 г. № 6

**Рабочая программа дисциплины**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Специальность среднего профессионального образования**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация выпускника**

**Специалист по туризму и гостеприимству**

**Форма обучения**

**очная**

**2023**

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Автор:

к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма

Е.А Кочкурова

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии № 3 от 18.04.2023 г.

Председатель методической комиссии

Института экономики и предпринимательства к.эк.н., доцент Макарова С.Д.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

## **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина ОП.14 «Организация гостиничной деятельности» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла. Трудоемкость дисциплины составляет 128 часов.

## **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общими компетенциями (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК):

ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 09.; ПК 1.2.; ПК 1.3.

### **В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

- общие принципы работы с различными системами бронирования и резервирования
- методы изучения и анализа запросов потребителя;
- эффективные методы принятия решений;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методы совершенствования работы подразделения.

### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

- работать с профессионально ориентированным программным обеспечением;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы
- использовать различные методы принятия решений;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы
- контролировать качество работы персонала;

### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен владеть:**

- навыками использования стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства;
- навыками изучения и анализа информации о запросах потребителей;
- навыками эффективного общения и разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;
- навыками принятия эффективных управленческих решений;
- навыками оценки и анализа качества и эффективности работы подразделения;

## **1.4. Трудоемкость дисциплины:**

Общая трудоемкость учебной нагрузки обучающегося 128 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 111 часов; курсовая работа 17 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
теоретические занятия	17
практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
Курсовая работа	17
Консультации	
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины «Организация гостиничной деятельности»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b>			
<b>Тема 1.1 Основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии</b>	Содержание учебного материала Гостиничная индустрия как элемент инфраструктуры социального пространства Миссия, философия, цели и задачи гостиничной деятельности. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии. Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии. Гостиничная индустрия как средство размещения капитала.	2	1
	Практические занятия Формирование мировой индустрии гостеприимства. Формирование отечественной индустрии гостеприимства Стратегические, тактические и оперативные цели и задачи в современной гостиничной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка тематической презентации		
<b>Тема 1.2 Международная и отечественная классификация гостиничных предприятий и других средств размещения</b>	Содержание учебного материала Классификация средств размещения по ВТО. Общие классификационные признаки. Краткая характеристика групп гостиниц.	2	1
	Практические занятия Система классификации, цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России.	2	
<b>Раздел 2.</b>			
<b>Тема 2.1 Системы и формы организации гостиничной деятельности</b>	Содержание учебного материала Системы управления гостиничной деятельностью с участием иностранного капитала. Независимое управление, консорциумы, партнерство, аренда, синдирование, Франчайзинг, управление по контракту, кондоминимумы, тайм-шер, концессия как формы организации и управления в гостиничной деятельности.	1	1
	Практические занятия Особенности управления гостиничным предприятием Уровни управления гостиничным предприятием Оперативное планирование деятельности подразделений гостиничного предприятия. Стратегическое планирование деятельности подразделений гостиничного предприятия. Особенности мотивации как функции управления в гостиничной деятельности. Особенности текущего контроля в гостиничной деятельности. Особенности координации и регулирования как функций управления в гостиничной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка тематической презентации		

<b>Тема 2.2</b> <b>Информационные технологии в гостиничной деятельности</b>	Содержание учебного материала Информационные системы в структуре мирового гостиничного комплекса. Основные направления развития it – технологий в управлении гостиничным предприятием Управление конкурентоспособностью гостиничного предприятия на основе передовых информационных технологий	1	2
	Практические занятия Особенности систем автоматизации управления гостиничным предприятием Опера, Фиделио, Либра, Эдельвейс.	2	
<b>Тема 2.3.</b> <b>Процессы коммуникации в деятельности гостиничного предприятия</b>	Содержание учебного материала Значение эффективной коммуникации в гостиничной деятельности. Принятие решений как составная часть всех управленческих функций. Методы и модели принятия решений в гостиничной деятельности. Повышение качества разработки управленческих решений в гостиничной деятельности.	2	2
	Практические занятия Критерии оценки принятия управленческих решений в гостиничной деятельности. Факторы, влияющие на эффективность работы подразделения. Групповое решение проблемы, преимущества и недостатки. Эффективное проведение совещаний.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить план проведения совещания по предложенной тематике		
<b>Тема 2.4.</b> <b>Особенности управления качеством в гостиничной деятельности</b>	Содержание учебного материала Характеристика и особенности основных и дополнительных гостиничных услуг. Качество услуги как объект управления. Интервальная модель качества услуги. Стандарты предоставления гостиничных услуг.	1	2
	Практические занятия Система и подсистемы управления качеством гостиничных услуг. Оценка качества гостиничного обслуживания. Карта качества услуги. Стандарты предоставления гостиничных услуг.	2	
<b>Тема 2.5.</b> <b>Особенности управления рисками в гостиничной деятельности</b>	Содержание учебного материала Факторы риска в процессе функционирования гостиничного предприятия. Рисковые и безрисковые формы работы гостиничного предприятия с туристскими организациями. Методы анализа и оценки факторов риска гостиничного предприятия: Принципы разработки антирисковых мероприятий.	2	1
	Практические занятия Профиль риска Метод протоколов риска. Принципы разработки антирисковых мероприятий.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Построить профиль риска гостиничного предприятия по предложенным направлениям.		
<b>Тема 2.6.</b> <b>Особенности управления пер-</b>	Содержание учебного материала Проблема кадров в управлении. Поиск, отбор и найм персонала гостиничного предприятия.	2	2

<b>соналом в гостиничной деятельности.</b>	Обучение и развитие персонала гостиницы. Оценка управленческого персонала гостиницы.		
	Практические занятия Квалификационные характеристики основных сотрудников гостиничного комплекса. Зарубежный опыт оценки кадров. Требования к внешнему виду персонала гостиничного предприятия.	8	
<b>Тема 2.7. Особенности управления конфликтами в гостиничной деятельности</b>	Содержание учебного материала Понятия и виды конфликтов. Управление конфликтами внутри трудового коллектива гостиницы. Управление внешними конфликтами. Управление стрессами: факторы стресса, организационные и индивидуальные стратегии управления.	2	2
	Практические занятия Характеристики «трудных» гостей в гостиничной деятельности Межличностные стили разрешения конфликтной ситуации. Алгоритм работы с жалобами.	6	
<b>Тема 2.8. Оценка эффективности управления в гостиничной деятельности</b>	Содержание учебного материала Факторы, влияющие на эффективность управления гостиничным предприятием. Методы оценки эффективности управления.	2	1
	Практические занятия Основные показатели оценки эффективности функционирования и управления гостиничным предприятием.	4	
<b>Курсовая работа</b>		17	
<b>Итого</b>		68	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин» с посадочными местами по количеству обучающихся и оборудованным рабочим местом преподавателя.

Оборудование учебного кабинета: экран

Технические средства обучения: ПК, мультимедиапроектор, Microsoft Office, Windows

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>
2. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек – 2-е изд., испр. – М: ИНФРА-М, 2021 – 242 с. - ISBN 978-5-16-015561-6. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=378099>
3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021 – 432 с. - ISBN 978-5-00091-552-3. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=377712>

##### **Дополнительная литература:**

1. Ключевская И.С. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – М: ИНФРА-М, 2020 – 236 – (Среднее профессиональное образование) - ISBN 978-5-16-015631-6. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=363066>
2. Ушаков Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2021 – 136 с. – (Среднее профессиональное образование) - ISBN 978-5-16-014473-3. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=361058>
3. Ключевская И.С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – М.: ИНФРА-М, 2021 – 386 с. – (Среднее профессиональное образование) - ISBN 978-5-16-016998-9. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=377102>

### **Справочно-библиографическая литература**

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

### **Периодические издания**

1. Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=53304](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=53304)
2. Сервис PLUS // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26228](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228)
3. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1514654>

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1 Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине «Организация гостиничной деятельности»**

1. Миссия гостиничного хозяйства. Философия управления и организации деятельности гостиничного хозяйства.
2. Стратегические, тактические и оперативные цели и задачи в гостиничной деятельности.
3. Основные тенденции развития современной мировой гостиничной индустрии.
4. Основные тенденции развития современной отечественной гостиничной индустрии.
5. Классификация средств размещения по ВТО. Общие классификационные признаки.
6. Система классификации, цели и задачи, требования и этапы классификации гостиниц и других средств размещения в России.
7. Информационные системы в мировой и отечественной гостиничной деятельности гостиничной деятельности.
8. Основные направления развития IT – технологий в управлении гостиничным предприятием
9. Независимое управление как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
10. Консорциумы как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
11. Партнерство как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
12. Аренда как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
13. Синдирование как форма организации и управления в гостиничной деятельности.

14. Франчайзинг как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
15. Управление по контракту как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
16. Кондоминимумы как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
17. Тайм-шер как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
18. Концессия как форма организации и управления в гостиничной деятельности.
19. Уровни управления в гостиничных предприятиях.
20. Оперативное планирование деятельности подразделений гостиничного предприятия.
21. Стратегическое планирование деятельности подразделений гостиничного предприятия.
22. Особенности мотивации как функции управления в гостиничной деятельности.
23. Особенности текущего контроля в гостиничной деятельности.
24. Особенности координации и регулирования как функций управления в гостиничной деятельности
25. Особенности управления конфликтами в гостиничной деятельности.
26. Управление рисками в хозяйственной деятельности гостиничных предприятий.
27. Система управления качеством в гостиничной деятельности.
28. Программа повышения качества обслуживания в гостиничном предприятии.
29. Основные этапы эффективного управления конфликтами.
30. Управленческие действия при обращении с жалобами.
31. Организационные и личные факторы стресса в работе персонала гостиницы и их последствия.
32. Индивидуальные и организационные стратегии управления стрессами
33. Кадровые стратегии в гостиничной деятельности.
34. Поиск, отбор и наем персонала гостиничного предприятия.
35. Обучение и развитие персонала гостиницы.
36. Оценка управленческого персонала гостиницы.
37. Факторы, влияющие на эффективность управления гостиничным предприятием.
38. Методы оценки эффективности управления гостиничным предприятием.
39. Основные показатели оценки эффективности функционирования гостиничного предприятия.

#### **Тематика курсовых работ**

1. Организация обслуживания в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы «Название»<sup>1</sup>).
2. Организация работы службы приема и размещения (на примере гостиницы «Название»).
3. Организация работы хозяйственной службы гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
4. Организация работы линейного персонала в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
5. Изучение материально-технической базы гостиниц категории три звезды (на примере гостиницы «Название»<sup>2</sup>).
6. Изучение качества гостиничных услуг (на примере гостиницы «Название»).

<sup>1</sup> В качестве объектов исследования могут быть выбраны и другие виды средств размещения, в т.ч. загородные отели, пансионаты, hostels и пр.

<sup>2</sup> Возможны другие варианты категорий гостиниц

7. Организация рекламной деятельности в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
9. Организация работы службы безопасности в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
10. Изучение требований к обслуживающему персоналу гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
11. Изучение требований к персоналу службы питания гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
12. Изучение номерного фонда гостиниц (на примере гостиницы «Название»).
13. Изучение организации работы служб гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
14. Изучение стандартов обслуживания (на примере гостиницы «Название»).
15. Организация работ по уборке номерного фонда в гостинице (на примере гостиницы «Название»).

**4.2** Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, устного опроса.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
работать с профессионально ориентированным программным обеспечением;	- практические задания, - задания на принятие решения в нестандартной ситуации; - задания на оценку эффективности выполнения действия
анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;	
использовать различные методы принятия решений;	
организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;	
контролировать качество работы персонала;	
Знания:	тестирование; устный опрос, письменные ответы на задания
общие принципы работы с различными системами бронирования и резервирования;	
методы изучения и анализа запросов потребителя;	
эффективные методы принятия решений;	
приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;	
методы совершенствования работы подразделения;	

#### **Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:**

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.

<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач.
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий