

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра регионоведения и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Декан исторического факультета

(подпись)

Р.М. Фролов

«21» мая 2024 г.

Рабочая программа дисциплины
«Управление предприятием гостиничной индустрии»

Направление подготовки

43.04.02 Туризм

Направленность (профиль)

«Управление развитием туризма»

Форма обучения

очная

Программа одобрена

на заседании кафедры

от «24» апреля 2024 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК

исторического факультета

протокол № 1 от «24» апреля 2024 года

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Управление предприятием гостиничной индустрии» направлена на формирование профессиональных знаний, умений и практических навыков, связанных со способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения на предприятиях гостиничной индустрии. Целью освоения дисциплины является ознакомление слушателей с классическими и инновационными методами управления гостиничным предприятием и методами организации деятельности исполнителей при разработке и предоставлении конкурентоспособного гостиничного продукта.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии» относится к обязательной части образовательной программы. Она основывается на знаниях, полученных слушателями при изучении дисциплин уровня «Бакалавр туризма»: «Технологии обслуживания в гостиницах», «Маркетинг в туризме», «Менеджмент в туризме». Полученные в ходе освоения данной дисциплины теоретические и практические знания позволят студентам профессионально использовать нормативную базу для предоставления высококлассного сервиса, определять цели и задачи, тактику и стратегию структурных подразделений средств размещения, осуществлять контроль качества услуг на предприятии гостиничной индустрии, принимать эффективные управленческие решения.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП магистратуры

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	ИД-ОПК-2.1 Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы туризма.	Знать: новейшие методы управления в гостиничной индустрии, нормативные и правовые нормы функционирования средств размещения, принципы и виды организационного построения гостиничных предприятий, технологию функционирования основных служб гостиницы, особенности управления качеством услуг в гостиницах. Уметь: профессионально использовать нормативную документацию для предоставления соответствующего сервиса, разрабатывать организационную структуру учитывая концепцию гостиничного предприятия, определять его цели и задачи, тактику и стратегию Владеть навыками: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности; организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; приемами работы с жалобами потребителей; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе, разработки концепции и стратегии предприятия

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационная самостоятельная работа		
1	Принципы организационного построения гостиничных предприятий Сущность организационной структуры гостиничного предприятия. Значение организационной структуры и подходы к формированию. Структуры и основные задачи служб гостиницы.	I	2	2		2		20	Построение организационной структуры гостиничного предприятия по заданным параметрам
2	Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг Структура действующего нормативно-правового обеспечения. Основополагающие понятия качества гостиничных услуг.	I	2	4				20	Разработка внутренней регламентирующей документации с учетом Российского законодательства. «Правила внутреннего распорядка»
3	Организация обслуживания гостей в отеле Роль и место службы приема и размещения в структуре отеля. Цели и стратегия службы приема и размещения. Операции цикла обслуживания гостей и их краткая характеристика. Функции отдела хозяйственного обеспечения.	I		4		2		20	Разработка должностных инструкций согласно квалификационных требований.
4	Человеческие ресурсы и корпоративная культура гостиничного предприятия – фактор обеспечения качественного обслуживания Роль человеческого фактора в гостиницах. Профессиональные стандарты – основа должностных инструкций. Стил взаимоотношений руководителей	I		4				20	Разработка стандарта гостиничной процедуры (по выбору) и листа самоаудита.

	подчиненными. Мотивация работников. Оценка работников и результатов труда.								
5	Система безопасности в гостиницах Безопасность гостиничных услуг: сущность и характеристика. Принципы разработки системы безопасности в индустрии гостеприимства. Классификация угроз гостей и персонала отелей. Роль персонала отеля в обеспечении безопасности.	I		4					
6	Управление конфликтами на предприятиях гостиничной индустрии Виды конфликтов и причины их возникновения. Способы устранения и прекращения конфликтов. Обратная связь с потребителем – как способ предотвращения конфликтных ситуаций.	I		4				30	Дискуссия с обсуждением способов решения конфликтных ситуаций. Контрольная работа
							0,3	3,7	зачет
	Всего		4	22		4	0,5	113,7	

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция с элементами лекции-беседы – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

Консультации – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный учебный курс в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- имеется список вопросов для проведения промежуточной аттестации.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 15.05.2024).

Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 15.05.2024).

б) дополнительная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 15.05.2024).

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). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423> (дата обращения: 05.10.2020)

в) ресурсы сети «Интернет»

1. Федеральное агентство по туризму
<https://tourism.gov.ru/>
2. Федеральный перечень туристских объектов
<https://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--plai/>
3. Портал про гостиничный бизнес
prohotel.ru
www.youtube.com/user/Prohotels/videos
4. Проект "Строим Отель" - содействие развитию гостиничного рынка, с акцентом на наиболее востребованные бюджетный и экономический сегменты
<https://stroimhotel.ru/>
5. Полный дайджест сообщений СМИ по актуальным вопросам гостиничного рынка (Дайджест «Строим Отель»)
<https://stroimhotel.ru/index.php/vashemu-vnimaniyu/arkhiv-soobshchenij-smi>
6. Hotel Business Academy онлайн платформа подготовки специалистов в области гостиничного бизнеса.
<https://hotel-academy.biz/webinars>
<https://hotel-academy.biz/blog>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент

Тарануха Г.В.

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

Задания для самостоятельной работы
(данные задания выполняются студентом самостоятельно
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)

Вопросы к контрольной

- 1 Дайте определение понятию Организационная структура гостиничного предприятия.
- это схема, отражающая состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей
- 2 Функция организационной структуры
- главный инструмент для достижения стратегических целей, позволяет значительно повысить эффективность деятельности предприятия индустрии гостеприимства
- 3 Основные факторы, определяющие организационную структуру гостиницы
- назначение, месторасположение, категория, вместимость, специфика потребителей
- 4 Перечислите основные функциональные подразделения гостиницы
- служба приема и размещения, служба питания, коммерческая служба, техническая служба, служба безопасности, административная служба
- 5 Виды услуг, предоставляемые гостиницами
- основные, дополнительные, платные, входящие в стоимость проживания (предоставляемые без дополнительной оплаты)
- 6 Назовите документ, регулирующий отношения в области предоставления гостиничных услуг
- Правила предоставления гостиничных услуг, утверждены постановлением правительства РФ от 09.10.15
- 7 Дайте определение понятию «гостиничные услуги»
- комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем
- 8 Назовите цели классификации объектов туристской индустрии в Российской Федерации
*- предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии Объекта туристской индустрии категории, предусмотренной Порядком классификации;
- повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности Объектов туристской индустрии, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счёт укрепления доверия потребителей к оценке соответствия Объектов туристской индустрии*
- 9 Перечислите этапы классификации
- Первый этап - Экспертная оценка объекта; Второй этап - принятие Решения; Третий этап - получение Объектом туристской индустрии Свидетельства

10 Перечислите категории номеров, установленные классификацией

- Сьюит, Апартамент, Люкс, Джуниор сьюит, Студия, Первая категория – Пятая категория

11 Дайте характеристику понятию «гарантированное бронирование»

- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

12 Дайте характеристику понятию «негарантированное бронирование»

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

13 Перечислите требования к руководителям высшего и среднего звена (по Приказу 1215)

- Высшее профессиональное образование*
- Переподготовка или повышение квалификации не реже 1 раза в три года*
- Стаж работы на руководящей позиции не менее 3-х лет*
- Знание иностранных языков на уровне разговорной речи*

14 Перечислите виды обеспечения безопасности гостиничных услуг

- санитарно –эпидемиологическая*
- противопожарная*
- антитеррористическая*
- физическая*
- личная*

15 Перечислите виды межличностных конфликтов по причине их возникновения

- конфликт интересов*
- ценностные конфликты*
- ролевые конфликты*

Критерии оценки:

на «отлично» - 13-15

на «хорошо» - 11-12

на «удовлетворительно» - 8-10

7 и менее «неудовлетворительно»

Характеристики средства размещения для создания организационной структуры:

1. Месторасположение;
2. Номерной фонд;
3. Категория;
4. Инфраструктура.

Технологические процессы обслуживания для создания стандарта:

1. Бронирование по телефону
2. Бронирование по электронной почте, через сайт гостиницы
3. Бронирование через агентов
4. Регистрация граждан РФ
5. Регистрация иностранных граждан

6. Размещение группы от 25 человек
7. Забытые вещи
8. Кража из номера
9. Размещение с животными
10. Расчет за проживание
11. Размещение VIP-гостей
12. Подготовка горничной к работе
13. Подготовка свадебного номера
14. Ежедневная уборка номера
15. Генеральная уборка номера
16. Текущая уборка номера
17. Уборка общественных помещений
18. Выезд гостя. Окончательный расчет
19. Пропускной режим
20. Действия персонала в чрезвычайных ситуациях

Дискуссионный семинар

В целях развития самостоятельности мышления, творческой активности, приобретения навыков ведения дискуссий по проблемным вопросам социального знания и формирования способности к критическому анализу социальных процессов в рамках курса студенты проводят «дискуссионные семинары», тематика которых предлагается ниже.

Список тем для дискуссионных семинаров:

- 1 Типы конфликтов и их особенности.
- 2 Стадии развития конфликта.
- 3 Технология разрешения конфликтов.
- 4 Особенности и способы решения конфликтов "руководитель - подчиненный".
- 5 Модели поведения в конфликтной ситуации.
- 6 Выявление и предотвращение конфликтных ситуаций, их конструктивные и деструктивные последствия.
- 7 Меры по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций в коллективе.
- 8 Работа с жалобами клиентов.

Методика проведения основывается на дискуссионном подходе. Из числа ведущих выделяется один руководитель дискуссии, который осуществляет управление процессом обсуждения вопросов «дискуссионного семинара».

Руководитель дискуссии, ведущие «дискуссионного семинара» готовят необходимые наглядные средства – схемы, диаграммы, цифровые данные, художественные формы воплощения тех или иных идей, подлежащих обсуждению и т.п.

Все участники «дискуссионного семинара» могут вносить предложения по изменению и дополнению программы дискуссии.

В процессе подготовки к дискуссии необходимо анализировать прессу, информацию телевидения и радио, практику государственных органов власти и т.п.

Перед началом дискуссии каждый ведущий в кратком вступлении (7-10 мин.) определяет круг вопросов, по которым он готов вступить в аргументированные состязания с оппонирующими участниками «дискуссионного семинара». Ведущие в процессе дискуссии сообщают о собственном понимании (либо присоединении к известной по научной литературе точке зрения) той или иной проблемы, соотносят теоретические выводы с социальной практикой. Проведение дискуссионного «дискуссионного семинара» предполагает обязательную предварительную подготовку оппонирующей

части студенческой группы по программе занятия; желательна постановка дополнительных не предусмотренных планом дискуссии проблем.

Руководитель дискуссии предоставляет возможность выступить всем участникам «дискуссионного семинара».

По каждому вопросу (группе вопросов) руководитель дискуссии подводит обобщающий итог, характеризуя уровень анализа проблемы, глубину и широту рассмотрения вопросов, дает собственную оценку доказательности и аргументированности позиций участников дискуссии.

Аналитический разбор хода дискуссии, степени достижения ее целей проводит преподаватель, он дает оценку знаний студентов по теме «дискуссионного семинара».

Критерии оценки «дискуссионного семинара»:

- аргументированность выступления (доказательность суждений);
- грамотность формулирования вопросов, степень их дискуссионности;
- использование в дискуссии материалов источников;
- активность и инициативность в ходе дискуссии;
- культура презентации подготовленного материала;
- культура диалога;
- удовлетворенность результатами дискуссии (возможна организация самооценки студентами).

Ответ студента на практическом занятии оценивается одной из следующих оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые выставляются по следующим критериям.

Оценки **«отлично»** заслуживает студент, выступление которого аргументировано, включает достаточную доказательную базу, с использованием материалов источников, проявляющий активность и инициативность в ходе дискуссии.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту при демонстрации активности и инициативности в ходе дискуссии, однако аргументированность суждений которого недостаточна, использовано минимальное количество источников.

На **«удовлетворительно»** оцениваются ответы студентов, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой, однако характер их выступлений свидетельствует о незначительном интересе к дискуссионным проблемам.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

или

Ответ на вопрос полностью отсутствует

или

Отказ от ответа

1.1. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Вопросы по курсу «Управление предприятием гостиничной индустрии» к зачету:

1. Организационная структура средств размещения.
2. Виды услуг, предоставляемых гостиницами. Формирование пакета дополнительных услуг.
3. Службы гостиницы и их взаимодействие.
4. Технологическая схема обслуживания в гостиницах.
5. Нормативно-правовое регулирование деятельности средств размещения.
6. Служба эксплуатации номерного фонда: задачи, виды услуг, предоставляемые службой. Структура службы. Функциональные обязанности работников службы.
7. Служба приема и размещения: значение, состав, структура службы.
8. Эффективное бронирование как инструмент продаж.
9. Порядок регистрации и размещения гостей.
10. Документация службы приема и размещения.
11. Правила реагирования на оставленные и забытые гостями вещи.
12. Профессиональные стандарты в работе администратора отеля
13. Особенности обслуживания представителей разных культур
14. Современные стандарты в индустрии гостеприимства
15. Управление сервисом – как создать систему первоклассного обслуживания
16. Работа с жалобами и трудными гостями
17. Контроль за соблюдением стандартов сервиса, обучение и мотивация персонала.
18. Организация работы службы безопасности.
19. Организация мер по обеспечению безопасности в гостиницах.
20. Охрана труда и техника безопасности на рабочих местах.

Описание процедуры выставления оценки

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого сформированы обе компетенции, получены достаточно полные ответы во время устного собеседования по вопросам.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого не сформированы обе или одна компетенция.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Управление предприятием гостиничной индустрии»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Дисциплина «Управление предприятием гостиничной индустрии» формирует профессиональные умения и практических навыки, связанные со способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения на предприятиях гостиничной индустрии. Целью преподавания дисциплины является ознакомление слушателей с классическими и инновационными методами управления гостиничным предприятием и методами организации деятельности исполнителей при разработке и предоставлении конкурентоспособного гостиничного продукта.

Дисциплина «Управление предприятием гостиничной индустрии» относится к числу дисциплин блока Б1 (вариативная часть). Она основывается на знаниях, полученных слушателями при изучении дисциплин уровня «Бакалавр туризма»: «Технологии обслуживания в гостиницах», «Маркетинг в туризме», «Менеджмент в туризме». Полученные в ходе освоения данной дисциплины теоретические и практические знания позволят студентам профессионально использовать нормативную базу для предоставления высококлассного сервиса, определять цели и задачи, тактику и стратегию структурных подразделений средств размещения, осуществлять контроль качества услуг на предприятии гостиничной индустрии, принимать эффективные управленческие решения.

Для освоения учебной дисциплины студентам необходимо освоить нормативную базу регламентирующую деятельность средств размещения, теоретические исследования специалистов в области управления сервисной деятельностью, уметь принимать на практике управленческие решения и анализировать деятельность предприятия.

Для выполнения домашних заданий, подготовки к контрольным текущим аттестационным мероприятиям и итоговой аттестации по предмету студентам желательно освоить работы теоретиков менеджмента таких как: Браймера Р.А., Володамовой Н.Ю. Квартальнова В.А., Косолапова А.Б., практиков Балашовой Е.А., Тимохиной Т.Л. При ответах на вопросы в рамках экзамена особо приветствуется умение применить теоретические знания в решении практических ситуаций.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

В качестве учебно-методического обеспечения рекомендуется использовать литературу, указанную в разделе № 8 данной рабочей программы.