

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Таганрогского института  
имени А.П. Чехова (филиала)  
РГЭУ (РИНХ)  
\_\_\_\_\_ Голобородько А.Ю.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины  
Технология гостиничной деятельности**

направление 43.03.02 Туризм  
направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора \_\_\_\_\_ года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	4		Итого	
	УП	РП		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	157	157	157	157
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): Доц., Холодковская Н.С. \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой: Сердюкова Ю.А. \_\_\_\_\_

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование компетенций в сфере технологических, информационно-коммуникативных и нормативных компонент деятельности гостиничных предприятий
-----	--

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ОПК-1.1:</b>	Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в сфере туризма и гостеприимства
<b>ОПК-1.2:</b>	Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма
<b>ОПК-1.3:</b>	Способен организовать процесс внедрения программного обеспечения в сфере туризма
<b>ОПК-3.1:</b>	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
<b>ОПК-3.2:</b>	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>ОПК-3.3:</b>	Осуществляет контроль требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
<b>ПК-4.1:</b>	Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
<b>ПК-4.2:</b>	Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
<b>ПК-4.3:</b>	Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>	теоретические основы гостиничной деятельности, технологический цикл обслуживания клиентов; критерии качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; этапы технологических процессов и технологии их выполнения.
<b>Уметь:</b>	использовать технологии принятия управленческих решений в организации деятельности гостиницы; организовать деятельность по эффективному выполнению технологических процессов, адаптировать современные технологии в гостиничной деятельности; определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
<b>Владеть:</b>	обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; определения круга задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности. Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.</b>				
1.1	Гостиничная деятельность. Гостиничная индустрия. Гостеприимство. Индустрия гостеприимства. Гостиница. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг. Жизненный цикл услуги. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Экономические и социальные предпосылки. Меры государственного регулирования. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Клиент гостиницы. Номер. Койко-место. Номерной фонд. Основные гостиничные услуги. Средство размещения. Технология гостиничного обслуживания. /Лек/	4	2	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ПК-4.1	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3

1.2	Гостиничная деятельность. Гостиничная индустрия. Гостеприимство. Индустрия гостеприимства. Гостиница. Природа и характер сферы услуг. Особенности сферы услуг. Жизненный цикл услуги. Гостиничные услуги: основные, дополнительные статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Экономические и социальные предпосылки. Меры государственного регулирования. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса. Клиент гостиницы. Номер. Койко-место. Номерной фонд. Основные гостиничные услуги. Средство размещения. Технология гостиничного обслуживания. /Ср/	4	16	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ПК-4.1	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 2. Классификация гостиниц и других средств размещения</b>					
2.1	Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения в России. Международная классификация номерного фонда гостиниц. Классификация гостиничных номеров в России. Типология средств размещения /Ср/	4	19	ОПК-3.1	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</b>					
3.1	Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Комплексность. Фиксированность во времени и пространстве. Совпадение процесса создания и потребления. Отсутствие возможности демонстрации как товарного образца. Преодоление определенного пространства потребителем. Неустойчивость спроса. Составные элементы гостиничного продукта. Размещение. Питание. Досуг. Бытовое обслуживание. Основной продукт. Сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании. Факторы, влияющие на спрос клиента на гостиничный продукт. Значение рекреационных ресурсов для конкурентоспособности гостиничного продукта. Гостиничный продукт как пакет благ. Гостиничный продукт как результат труда. /Пр/	4	2	ОПК-1.2 ПК-4.1	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
3.2	Суть гостиничного продукта и особенности его предложения. Комплексность. Фиксированность во времени и пространстве. Совпадение процесса создания и потребления. Отсутствие возможности демонстрации как товарного образца. Преодоление определенного пространства потребителем. Неустойчивость спроса. Составные элементы гостиничного продукта. Размещение. Питание. Досуг. Бытовое обслуживание. Основной продукт. Сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании. Факторы, влияющие на спрос клиента на гостиничный продукт. Значение рекреационных ресурсов для конкурентоспособности гостиничного продукта. Гостиничный продукт как пакет благ. Гостиничный продукт как результат труда. /Ср/	4	18	ОПК-1.2 ПК-4.1	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 4. Организационная структура гостиничного предприятия</b>					
4.1	Структура гостиничного предприятия. Формы управления. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. /Лек/	4	2	ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
4.2	Структура гостиничного предприятия. Формы управления. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение. /Ср/	4	18	ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 5. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</b>					
5.1	Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы /Ср/	4	18	ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3

5.2	Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Внутриорганизационные нормативные документы /Лек/	4	2	ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 6. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения</b>				
6.1	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостя. Операционный процесс обслуживания клиентов /Ср/	4	16	ОПК-1.2	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 7. Технология работы основных служб гостиниц</b>				
7.1	Взаимосвязь и функционирование основных служб гостиниц: административно-управленческая служба, служба приема и размещения, служба бронирования, инженерно-техническая служба, служба обслуживания номерного фонда, служба питания, служба маркетинга /Пр/	4	2	ОПК-1.2 ОПК-1.3	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
7.2	Взаимосвязь и функционирование основных служб гостиниц: административно-управленческая служба, служба приема и размещения, служба бронирования, инженерно-техническая служба, служба обслуживания номерного фонда, служба питания, служба маркетинга /Ср/	4	18	ОПК-1.2 ОПК-1.3	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 8. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях</b>				
8.1	Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов. Коммунально-бытовые услуги. Посреднические услуги. Автосервисные услуги. Медицинские услуги. Услуги связи. Почтовые услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Работа переводчиков и сопровождающих. Обслуживание VIP-персон. Экскурсионные услуги. Классификация экскурсий. Экскурсовод. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Прокат машин. Оказание торговых и других услуг. /Пр/	4	2	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
8.2	Виды услуг, оказываемых в гостинице. Особенности предоставления платных дополнительных услуг. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов. Коммунально-бытовые услуги. Посреднические услуги. Автосервисные услуги. Медицинские услуги. Услуги связи. Почтовые услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Работа переводчиков и сопровождающих. Обслуживание VIP-персон. Экскурсионные услуги. Классификация экскурсий. Экскурсовод. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Прокат машин. Оказание торговых и других услуг. /Ср/	4	16	ПК-4.1 ПК-4.2	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 9. Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий</b>				
9.1	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор «Гостиницы». Подсектор «Обслуживание гостиничного фонда». Квалификационные уровни работников обслуживания номерного фонда. Должности. Требуемый уровень образования. Должностные обязанности. Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей. Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей. /Ср/	4	18	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3

9.2	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии. Сектор «Гостиницы». Подсектор «Обслуживание гостиничного фонда». Квалификационные уровни работников обслуживания номерного фонда. Должности. Требуемый уровень образования. Должностные обязанности. Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей. Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей. /Пр/	4	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3
	<b>Раздел 10. Экзамен</b>				
10.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	4	9	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.3 Л1.2Л2.1 Л2.4 Л2.2 Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Вакуленко Р. Я., Кочкурова Е. А.	Управление гостиничным предприятием: учебное пособие	Москва: Логос, 2008	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=84867">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=84867</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Шамраева, О. Г., Белимова, Т. М.	Гостиничное дело: практикум	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80544.html">http://www.iprbookshop.ru/80544.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Кусков, А. С.	Гостиничное дело: учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/939.html">http://www.iprbookshop.ru/939.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Бероев Б. М.	Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе: журнал	Москва: Турист, 2008	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118762">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118762</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Аксянова, З. И., Островая, Ю. С.	Tourisme & hôtellerie — Туризм и гостиничное дело: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/87092.html">http://www.iprbookshop.ru/87092.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.3	Захарова, Н. А.	Гостиничная индустрия: учебное пособие для спо	Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93537.html">http://www.iprbookshop.ru/93537.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Пасько, О. В., Бураковская, Н. В., Кулагина, Е. В., Маевский, Д. П.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/26711.html">http://www.iprbookshop.ru/26711.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.