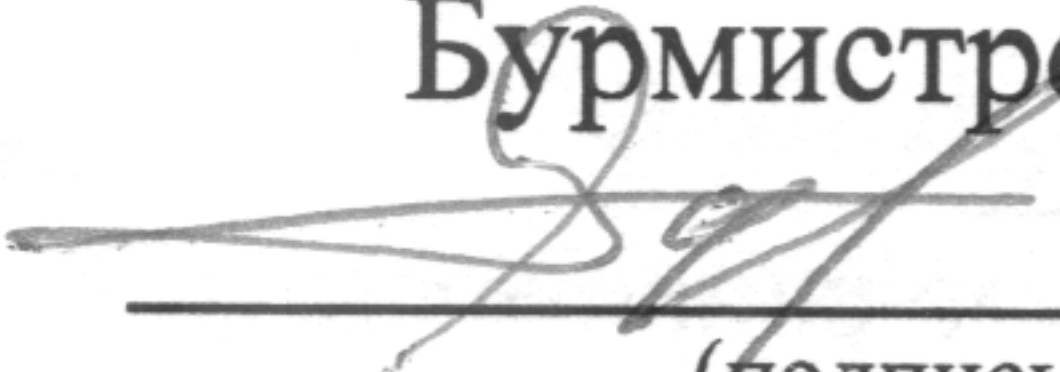


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
Бурмистров А.В.


(подпись)

« 27 » 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б1.Б.14 Организация гостиничного дела

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничное дело

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 3/6

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,14
Практические занятия	10	0,27
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	125	3,47
Форма аттестации (зачет)	4	0,12
Всего	144	4

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

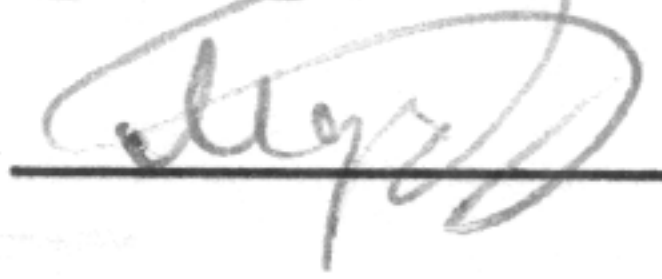
(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана набора обучающихся 2017 года

Разработчик программы:

Доцент

(должность)



(подпись)

Р.Г. Мударисов

(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,
протокол от 11.10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой



(подпись)

Л.Н.Абуталипова

(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится
кафедра-разработчик РП

от 25.10 2017 г. № 8

Председатель комиссии, доцент



(подпись)

М.Р.Зиганшина

(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ



(подпись)

Л.А.Китаева

(Ф.И.О.)

Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «*Организация гостиничного дела*» являются формирование у студентов комплексного представления о системе обслуживания потребителей на предприятиях сферы обслуживания, в том числе индустрии гостеприимства и туризма на основе международного и отечественного опыта

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация гостиничного дела» относится к базовой части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Информационные технологии в гостиничной деятельности
- б) Сервисная деятельность
- в) Коммуникативные технологии в гостиничном деле / Глобальные и локальные сети бронирования
- г) Экологическая безопасность в гостинице / Основы страховой деятельности в индустрии гостеприимства

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- а) Проектирование гостиничной деятельности
- б) Технические средства и оборудование гостиничных предприятий
- в) Производственные технологии в гостиничной деятельности / Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса
- д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Организация гостиничного дела» могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в проектной, организационно-управленческой, научно-исследовательской, производственно-технологической и сервисной деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1. **Знать:** организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов

3. Владеть: навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения; навыками организации работ по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ п/ п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Практические работы	Лабораторные работы	СРС	
1	Теоретические аспекты сферы услуг.	5	2			7	Доклады Подготовка к семинарским занятиям
2	Значение процесса обслуживания.	6	1	2		30	Подготовка к семинарским занятиям
3	Формы обслуживания.	6	1	3		30	Подготовка к семинарским занятиям
4	Организация обслуживания.	6	1	3		30	Подготовка к семинарским занятиям
5	Пути повышения качества услуг.	6		2		28	Подготовка к семинарским занятиям Контрольная работа, тестирование
	ИТОГО		5	10		125	
Форма аттестации							Зачет

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Теоретические аспекты сферы услуг.	2	Теоретические аспекты сферы услуг.	Введение. Теоретические аспекты сферы услуг. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя. Общая характеристика средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия.	ПК-2
2	Значение процесса обслуживания.	1	Значение процесса обслуживания.	Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ	ПК-2
3	Формы обслуживания.	1	Формы обслуживания.	Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	ПК-2
4	Организация обслуживания.	1	Организация обслуживания.	Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания	ПК-2

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума	Формируемые компетенции
1	Значение процесса обслуживания.	2	Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста. Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования туристского продукта. Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания	ПК-2

			процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства. Потребности и удовлетворение потребностей. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт. Стадии развития потребностей. Факторы формирования и развития потребностей. Удовлетворение потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию. Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.	
3	Формы обслуживания.	3	Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.	ПК-2
4	Организация обслуживания.	3	Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. Организация маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.	ПК-2
5	Пути повышения качества услуг.	2	Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Принципы сбытовой политики предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Инновации в туристской	ПК-2

			индустрии. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления. Подходы к формированию цены на развитие услуг.	
--	--	--	---	--

7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Теоретические аспекты сферы услуг.	7	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
2	Значение процесса обслуживания.	30	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
3	Формы обслуживания.	30	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
4	Организация обслуживания.	30	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2
5	Пути повышения качества услуг.	28	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-2

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины «**Организация гостиничного дела**» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается экзамен, доклад, выполнение теста и работа на семинарских занятиях. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, в ходе изучения дисциплины он может набрать максимально 60 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании

текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине «*Организация гостиничного дела*» итоговой формой отчетности является зачет

<i>Оценочные средства</i>	<i>Кол-во</i>	<i>Min, баллов</i>	<i>Max, баллов</i>
<i>Подготовка к семинарским занятиям</i>	<i>10</i>	<i>16</i>	<i>24</i>
<i>Контрольная работа</i>	<i>1</i>	<i>10</i>	<i>20</i>
<i>Доклад</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>6</i>
<i>Тест</i>	<i>1</i>	<i>24</i>	<i>40</i>
<i>Доклад</i>	<i>1</i>	<i>6</i>	<i>10</i>
<i>Итого:</i>		<i>60</i>	<i>100</i>

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «**Организация гостиничного дела**» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=529356 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=519396 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва : КноРус, 2016. — 192 с.	ЭБС «BOOK» https://www.book.ru/book/919209 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с.	ЭБС «ЮРАЙТ» https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А.Карнаухова. – Ставрополь: ООО Секвойя, 2015. – 167 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438785&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

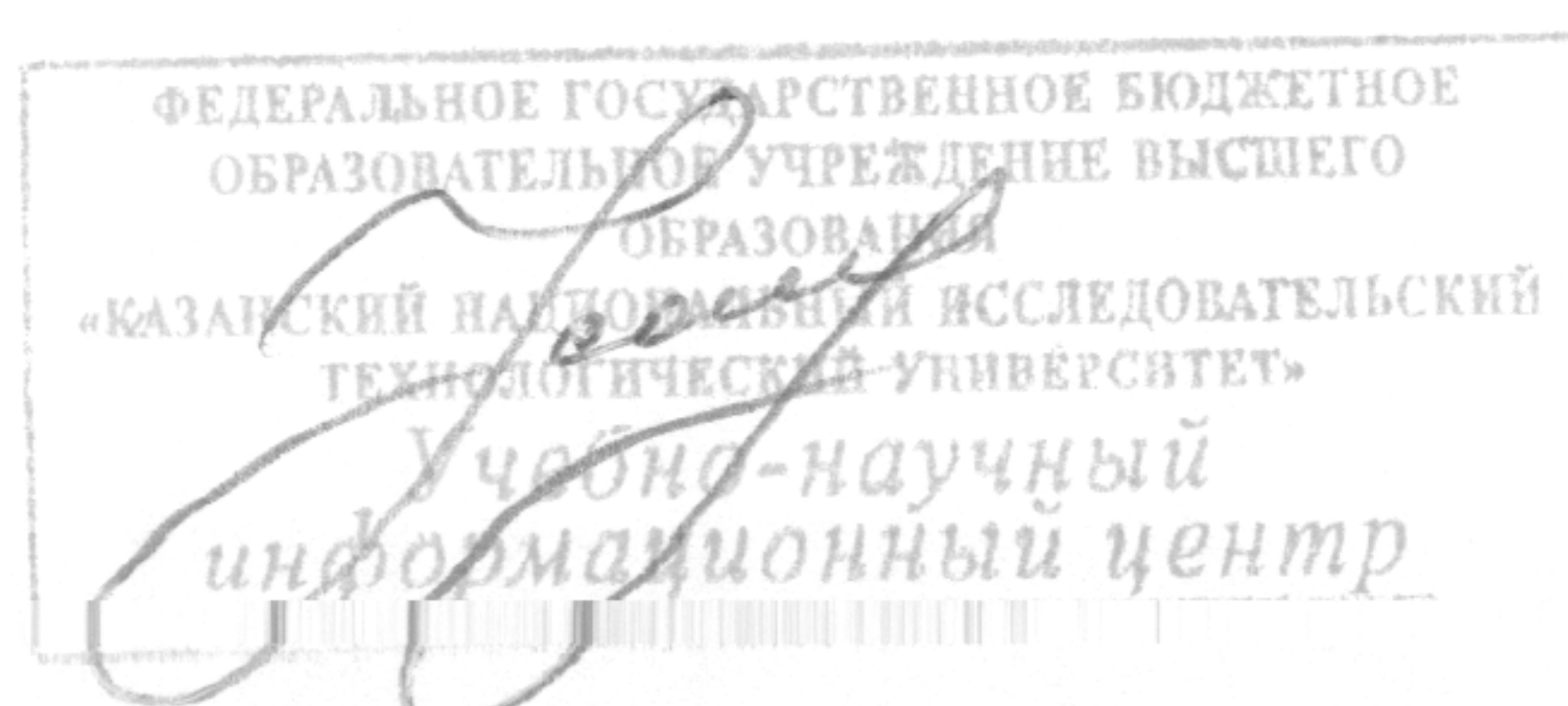
2. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов / С.Медлик, Х.Инграм; пер.с англ. А.В.Павлов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс / С.В.Гаврилова, А.Г. Томская, А.В.Дмитриев. – М.: Изд.центр ЕАОЙ, 2011. – 358 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=90828&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н.Ушаков, Н.Л.Авилова. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 139 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=442851&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. Учебное пособие. – М.: Альтаир-МГАВТ, 2014. – 85 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=429691&sr=1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Организация гостиничного дела» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
3. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/>
4. ЭБС «BOOK» - Режим доступа: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

13. Образовательные технологии

По дисциплине «*Организация гостиничного дела*» предусмотрено учебном плане 2 интерактивных лекционных занятий и 4 интерактивных практических занятий.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 443.03.03 «Гостиничное дело» реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, деловые игры) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Изучение и закрепление нового материала происходит на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, мини-лекция);

Лист переутверждения рабочей программы

Рабочая программа по дисциплине «**Организация гостиничного дела**»
пересмотрена на заседании кафедры Мода и технологии

№ п/ п	Дата переутверждения РП	Наличие изменений	Наличие изменений в списке литературы	Подпись разработ- чика РП	Подпись заведующего кафедрой	Подпись начальника УМЦ
1	протокол заседания кафедры № 1 от 04.09.2018	нет	Нет	