

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор
 по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

«26» _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
4	3 /108	4	4		100	зачёт
Итого	3 /108	4	4		100	Зачёт

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг, ознакомление студентов с современными концепциями продвижения услуг в сфере гостеприимства, рассмотрение различных форм формирования и стимулирования спроса в сфере гостеприимства, о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия, овладение технологическими навыками организации процесса обслуживания в средствах размещения.

Задачи:

- дать теоретические знания о состоянии и перспективе развития рынка гостиничных услуг, специфике работы подразделений гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность предприятий индустрии гостеприимства;
- выработать технологические навыки организации процесса обслуживания в средствах размещения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Организация гостиничного дела» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Организация гостиничного дела» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Основы гостеприимства», в частности знания истории развития индустрии гостеприимства, умения находить информацию, касающуюся предприятий индустрии туризма и гостеприимства, навыки владения специальной терминологией сферы туризма и гостеприимства.

«Правовые основы профессиональной деятельности», в частности знания основных нормативно-правовых актов, регулирующих гостиничную деятельность в РФ и требованиях, предъявляемых к гостиничным предприятиям, навыки владения специальной терминологией сферы гостеприимства.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</i>	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> – особенности организации работы служб гостиничного предприятия на основе современных технологий; - современные технологии организации обслуживания гостей, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;

		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – формировать спецификацию услуг, оказываемых гостиничным предприятием на основе современных технологий; - применять современные технологии обслуживания гостей в процессе проживания в гостиничных предприятиях; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостей во время проживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения современных технологий обслуживания гостей во время проживания в гостинице; – навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
<p><i>ПКР-2. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий; - современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; - применять современные технологии оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничных предприятиях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; – навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
<p><i>ПКР-3. Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - факторы, оказывающие влияние на продвижение гостиничных услуг. - особенности формирования программы продвижения гостиничных услуг; - методы оценки эффективности программ интернет-продвижения гостиничных услуг. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение гостиничных услуг; – разрабатывать программу продвижения гостиничных услуг; - проводить оценку программ интернет-продвижения услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями на рынке;

		<p><i>Владеть:</i>– навыками аналитической деятельности и оценке факторов, оказывающих влияние на продвижение гостиничных услуг;</p> <p>- навыками продвижения гостиничных услуг в среде интернет;</p> <p>–навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения гостиничных услуг на рынке</p>
--	--	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и / или разделов / тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)		
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС				
1	Рынок гостиничных услуг и его компоненты	4	19	1			12	1/50			
2	Основы анализа и исследований рынка гостиничных услуг	4	19		1		12		Рейтинг – контроль №1		
3	Стратегии развития гостиничного бизнеса.	4	19	1			12	1/50			
4	Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.	4	20		1		13				
5	Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.	4	20	1			13	1/50	Рейтинг – контроль №2		
6	Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.	4	20		1		13				
7	Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.	4	21	1			13	1/50			
8	Требования к зданиям и сооружениям гостиничных предприятий.	4	21		1		12		Рейтинг-контроль №3		
Всего за семестр:							4	4	100	4 / 50	зачёт
Наличие в дисциплине КГ/КР							-	-	-	-	-
Итого по дисциплине							4	4	100	4/ 50	зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Рынок гостиничных услуг и его компоненты

Рынок гостиничных услуг: определения, особенности. Конкуренция, спрос, рыночное предложение, равновесная рыночная цена, ценообразование, сегментация рынка. Закон спроса и предложения. Спрос на гостиничные услуги, закон спроса, предложение гостиничных услуг, закон предложения, цена.

Тема 3. Стратегии развития гостиничного бизнеса.

Основные тенденции развития гостиничного бизнеса. Диверсификация гостиничного продукта. Факторы развития мирового гостиничного бизнеса. Макроэкономические факторы, влияющие на мировой гостиничный бизнес: развитие экономики, климат и погода, террористические угрозы, кризисные явления, демография и др. Инновации в гостиничном бизнесе.

Тема 5. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.

Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Трудовой кодекс РФ, Административный кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, «Закон о защите прав потребителей в РФ», «Закон об основах туристской деятельности в РФ», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Закон о техническом регулировании», Постановление Правительства РФ «Об утверждении положения о классификации гостиниц.»

Тема 7. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.

Требования к классификации гостиничных предприятий в РФ. Добровольная классификация, обязательная классификация. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Этапы классификации гостиничного предприятия.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 2. Основы анализа и исследований рынка гостиничных услуг

Рыночная конъюнктура, изучение конъюнктуры рынка: (основные этапы). Прогнозирование спроса и его этапы. Методы разработки сценариев. Определение емкости и доли рынка. Зависимость между долей рынка и прибыльностью организации. Результаты исследования.

Тема 4. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.

Гостиничное хозяйство как сфера предпринимательской деятельности. основополагающий элемент гостиничного хозяйства – самостоятельный хозяйствующий субъект с правами юридического лица или предприниматель. Предприятие размещения и его признаки. Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы.

Тема 6. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.

Порядок регистрации гостиничного предприятия. Выбор формы собственности. Формирование уставных документов. Уставной капитал. Выбор вида налогообложения. Получение документов. Постановка на учет в государственных органах. Формирование уголка потребителя.

Тема 8. Требования к зданиям и сооружениям гостиничных предприятий.

Гостиничные предприятия: новые требования, виды средств размещения. Требования к зданиям гостиничных предприятий, фасаду, территории, наличию оборудования для людей с ограниченными возможностями, парковке, площади помещений общего пользования. Критерии бальной оценки гостиниц.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Организация гостиничного дела*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1, 3, 5, 7);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-8);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема № 1-8)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Гостиничная деятельность в РФ:

- а) регулируется государством;
- б) осуществляется на основании национальных стандартов на добровольной основе;
- в) не регулируется государством.

2. Какое место занимает индустрия гостеприимства в туристической индустрии?

- а) входит в состав туристической индустрии;
- б) туристическая индустрия входит в состав индустрии гостеприимства;
- в) независимы друг от друга;

3. Согласно ГОСТ Р 51185-2014, средства размещения в РФ делятся на:

- а) гостиницы и иные средства размещения туристов;
- б) коллективные средства размещения туристов и индивидуальные средства размещения туристов;
- в) специализированные средства размещения и иные средства размещения;

4. Сколько уровней формирования гостиничного продукта вы знаете? Назовите их.

- а) 3;
- б) 4;

в) 5;

г) 6.

5. Гостиничное предприятие – это:

а) средство размещения, которое представляет собой любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющий туристам места для ночевки.

б) тип предприятия размещения, обладающий номерным фондом и определенным ас-
сортиментом основных и дополнительных услуг.

в) специализированное предприятие, представляющее собой самостоятельный хозяй-
ствующий субъект.

**6. Из сколько блоков состоит визуальная схема формирования гостиничного
продукта? Назовите их.**

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5.

7. Гостиничный продукт – это:

а) номерной фонд и ресторан гостиничного предприятия;

б) основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия;

в) результат предпринимательской или хозяйственной деятельности, представленный
в виде выполненных работ и услуг;

**8. Из сколько этапов состоит технологический цикл обслуживания гостей в гос-
тиничном предприятии? Назовите их.**

а) 4;

б) 5;

в) 6.

9. Гостиничная услуга обладает специфическими характеристиками:

а) неосязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, невоз-
можность хранения, неоднородность качества, сезонность;

б) ситуационность, неопределенность, субъективность, неразрывность производства и
потребления, сезонность;

в) постоянство качества, независимость от необходимости хранения, сезонность, объ-
ективность, возможность оценить до покупки (по фото номерного фонда);

10. Из сколько блоков состоит структура гостиничного продукта? Назовите их?

а) 3;

б) 2;

в) 4;

г) 5.

11. Цена номера, порядок и форма его оплаты:

а) устанавливаются гостиничным предприятием;

б) регламентируются государством;

в) устанавливаются Антимонопольным комитетом;

г) устанавливаются Администрацией города.

12. Виды гостиничных услуг по функциональному назначению:

а) основные и сопутствующие;

б) материальные и социально-культурные;

в) потребительские и дополнительные.

13. Услуга – это:

а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, выража-
ющийся в материальной форме;

б) собственная деятельность предприятия по удовлетворению своих потребностей,
осуществляемая непосредственно в месте производства;

в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

14. К малым средствам размещения относятся согласно ГОСТ Р 51185-2014 относятся средства размещения с номерным фондом меньше:

- а) 20 номеров;
- б) 30 номеров;
- в) 40 номеров;
- г) 50 номеров.

15. Закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» был принят в:

- а) 1998 году;
- б) 1996 году;
- в) 2000 году;
- г) 2014 году.

16. Обслуживание – это:

- а) деятельность гостиничного предприятия и туристов;
- б) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- в) деятельность гостиничного предприятия по размещению туристов;
- г) все действия предприятия, предполагающие контакт с потребителем.

17. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ содержат (вычеркните лишнее):

- а) общие положения;
- б) информацию об услугах;
- в) информацию о порядке предоставления услуг;
- г) информация о сроках подачи претензии при предоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;
- д) информацию о порядке оплаты услуг;
- е) информацию о порядке подачи претензии при непредоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;
- ж) информацию о порядке оформления проживания в гостинице;
- з) сведения об ответственности исполнителя и потребителя при предоставлении услуг;
- и) информацию о штрафах с потребителей за порчу имущества гостиницы.

18. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование мини-баром;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) предоставление кипятка;
- д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) предоставление иглолок и ниток;
- ж) пользование медицинской аптечкой;
- з) предоставление тапочек по просьбе гостя.

19. Перечень услуг, которые входят в цену номера:

- а) устанавливаются гостиничным предприятием;
- б) регламентируются государством;
- в) устанавливаются Антимонопольным комитетом;
- в) устанавливаются Администрацией города

20. Классификация гостиниц проводится аккредитованной организацией в:

- а) 3 этапа;
- б) 4 этапа;
- в) 5 этапов.

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях:

- а) разрабатываются государством (ГОСТы);
- б) разрабатываются гостиницей;
- в) не являются обязательными;

2. Документы для постановки на регистрационный учет российских граждан;

- а) подаются в письменном виде;
- б) подаются в электронном виде.

3. Классификация гостиничных предприятий на территории РФ осуществляется:

- а) в добровольном порядке;
- б) является обязательной;
- в) зависит от размера гостиницы;
- г) зависит от услуг гостиницы.

4. Постановка на учет российских граждан является:

- а) обязательной;
- б) на усмотрение администрации гостиницы;
- в) не нужна;
- г) осуществляется гражданами РФ самостоятельно.

5. Регистрация несовершеннолетних детей до 14 лет осуществляется:

- а) по паспорту одного из родителей;
- б) по свидетельству о рождении;
- в) не осуществляется, достаточно вписать в номер к родителям.

6. Основными направлениями выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов являются:

- а) договор аренды;
- б) договор на эксплуатацию;
- в) договор на управление;
- г) франчайзинговый договор;
- д) договор слияния и поглощения;
- е) модель hub-and-spoke;

7. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» гостиничная услуга – это:

- а) комплекс услуг по размещению и питанию туристов в местах временного пребывания, устанавливаемый государством;
- б) комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- в) услуги по предоставлению транспорта, питания, проживания, визовой поддержке туристов в местах временного пребывания.

8. Договор с гостем на проживание в гостиничном предприятии:

- а) не заключается;
- б) заключается;
- в) заключается по желанию гостиничного предприятия.

9. Ценовая стратегия гостиничного предприятия строится по следующим направлениям:

- а) по уровню цен на новые продукты;
- б) по степени изменения цены;
- в) по уровню цен на имеющиеся продукты;
- г) по отношению к конкурентам;
- д) по принципу покупательской и товарной дифференциации.

10. Конверсия продаж – это:

- а) отношение продаж к стоимости услуги;
- б) отношение реальных покупателей к потенциальным;
- в) отношение проданных номеров к номерному фонду.

11. Паспорт безопасности гостиничного предприятия:

- а) является обязательным;
- б) есть типовой;
- г) не является обязательным.

12. Конверсия в бронировании – это:

- а) отношение тех, кто забронировал к звонившим в отдел бронирования;
- б) отношение забронированных номеров к номерному фонду;
- в) отношение определенной категории номеров к забронированным номерам;

13. По уровню цен на новые продукты реализуются следующие виды стратегий:

- а) стратегия «снятия сливок»;
- б) стратегия «проникновения на рынок»;
- в) стратегия «стабильных цен»;
- г) стратегия «скользящей падающей цены»;
- д) стратегия «роста проникающей цены»;
- е) стратегия «среднерыночных цен»;
- ж) стратегия престижных цен.

14. По отношению к конкурентам:

- а) стратегия «преимущественной цены»;
- б) стратегия «следования за конкурентом»;
- в) стратегия цены сегмента;
- г) стратегия гибких цен.

15. По степени изменения цены:

- а) стратегия «снятия сливок»;
- б) стратегия «проникновения на рынок»;
- в) стратегия «стабильных цен»;
- г) стратегия «скользящей падающей цены»;
- д) стратегия «роста проникающей цены»;
- е) стратегия «среднерыночных цен»;
- ж) стратегия престижных цен.

16. Ваучер – это:

- а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле;
- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

17. Документы для постановки на миграционный учет иностранных граждан;

- а) подаются в письменном виде;
- б) подаются в электронном виде.

18. На какие виды гостиниц не распространяется Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

- а) гостиница, отель;
- б) курортный отель, санаторий;
- в) апартаменты;
- г) бутик-отель;
- д) мотель;
- е) аквапарк;
- ж) ботель;
- з) флотель;
- е) хостел;
- ж) фермерский гостевой дом;
- з) горный приют, бунгало.

19. Какие категории номеров не предусмотрены в Положении о классификации гостиниц в РФ?

- а) сюит;
- б) апартаменты;
- в) люкс;
- г) полулюкс;
- д) бизнес;
- е) студия;
- ж) джуниор сюит;
- з) мансарда;
- е) улучшенные.

20. Организационными структурами гостиничного предприятия являются:

- а) линейная;
- б) стандартная;
- в) прямая;
- г) функциональная;
- д) линейно-функциональная;
- е) матричная.

Рейтинг-контроль № 3

Решите ситуационные задачи:

1. Заезжает иностранный гость. Порядок действий сотрудников при регистрации.
2. В отель позвонили и сообщили о заложенном взрывном устройстве. Действия персонала.
3. Гость написал претензию на несоответствие качества предоставленных услуг. Действия персонала и сроки.
4. Необходимо зарегистрировать гостиничное предприятие. Порядок действий.
5. Гостиничное предприятие решило продавать алкогольную продукцию в баре. Порядок действий.
6. Необходимо поставить на миграционный учет иностранного гражданина, но сбои в работе интернета. Порядок действий.
7. Гость просит вернуть деньги за проживание, так как его ожидания не оправдались. Порядок действий персонала.
8. В гостиницу пришел проверяющий и просит показать все документы. Порядок действий.
9. Руководителя гостиницы вызывают на налоговый допрос. Порядок действий.
10. В гостинице сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала.
11. Гость забыл паспорт. Можно ли заселить его в гостиницу по военному билету?
12. Гость отказывается оплачивать компенсацию за курение в номере. Порядок действий персонала.
13. Гость приехал в гостиницу на 2 часа раньше. Порядок действий персонала.
14. Иностранный гражданин предлагает заплатить иностранной валютой, поскольку еще не разменял деньги. Порядок действий персонала.
15. Гость заявил о краже из номера. Порядок действий персонала.
16. Необходимо установить вывеску на фасаде здания. Порядок действий.
17. Необходимо принять меры для обеспечения антитеррористической защищенности предприятия. Порядок действий.
18. Упала загрузка гостиницы в связи с сезонностью. Возможные мероприятия для решения проблемы.
19. Рядом открылась гостиница-конкурент. Возможные варианты действий.
20. В гостиничном комплексе планируется Межрегиональный форум. Какие варианты гостиничного продукта можно предложить, чтобы увеличить продажи.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

Вопросы к зачету

1. Рынок гостиничных услуг и его компоненты
2. Основы анализа и исследований рынка гостиничных услуг
3. Стратегии развития гостиничного бизнеса.
4. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.
5. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.
6. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.
7. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.
8. Требования к зданиям и сооружениям гостиничных предприятий.
9. Требования к номерам и их оснащению.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
11. Особенности регистрации российских граждан в гостиничном предприятии
12. Особенности регистрации иностранных граждан. Миграционный учет.
13. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства
14. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.
15. Требования к персоналу гостиничного предприятия.
16. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.
17. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.
18. Обеспечение антитеррористической и пожарной безопасности гостиничного предприятия.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) выполнение практических работ на тему: «Оценка соответствия Положению о классификации гостиничных предприятий Владимирской области» .
- 2) Составление глоссария

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN	2019	-	https://biblionline.ru/bcode/432903

978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/bcode/432904
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/bcode/425154
Дополнительная литература*			
4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/bcode/437487
5. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/bcode/437471
6. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/bcode/427592

7.2. Периодические издания

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Гостиничное дело
3. Деловой мир. Туризм и отдых
4. Современные проблемы сервиса и туризма
5. Турбизнес
6. Сервис в России и за рубежом

7.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт – Электрон. дан. — [Москва], 1999-2019. <http://www.gks.ru/>
2. Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) , <http://ih-ra.com/>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму://www.russiatourism.ru/

4. <http://tourbus.ru/>
5. <http://www.tpnews./>
6. http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
7. <http://www.rustur.ru/>
8. <http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВЛГУ).

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил Андрей Владимирович Гашин

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело» протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. Полоцкая

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьс О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ___ от _____ года

Заведующий кафедрой _____