

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.02 Организация и технология работы гостиничных служб

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» являются изучение организационно-управленческой структуры различных служб гостиницы, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия, особенности функционирования и контроля, а также ознакомление с квалификационными требованиями, предъявляемыми к должности руководителей соответствующих служб гостиницы, их должностным обязанностям.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии	ПК-1.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства	знает критерии системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; причины возникновения проблем в функционировании системы контроля бизнес-процессов; внутренний распорядок работы департаментов (служб, отделов) умеет владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению ошибок в процессе предоставления гостинично-ресторанной услуги владеет навыками применения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля; организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства	знает основы организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; основы функционирования системы бизнес-процессов в деятельности подразделений предприятий индустрии гостеприимства умеет применять регламенты и стандарты

6	108/3	18	36		54		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				
практической подготовки		18	36				

Семестр	Трудоемк ость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцирован ный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
6	108/3			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикат оров достиж ения компете нций
			всего	Лекции	Семинарск ие занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел. Организация и технология работы гостиничных служб									
1.1.	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	6	4	2	2		6	Устный опрос	ПК-1.1	
1.2.	Организация работы гостиничных служб	6	10	2	8		12	Устный опрос	ПК-1.1, ПК-2.1	
1.3.	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	6	6	2	4		6	КТ 1	Устный опрос	ПК-1.1, ПК-2.1
1.4.	Особенности и специфика работы службы приема и размещения в современных условиях развития гостиничного дела	6	6	2	4		6	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Собеседование	ПК-1.1	
1.5.	Особенности и порядок работы службы безопасности в гостинице и иных средствах размещения	6	8	4	4		6	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-2.1	
1.6.	Особенности и порядок работы службы питания в гостинице и иных средствах размещения	6	6	2	4		6	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Собеседование	ПК-1.1, ПК-2.1	

1.7.	Особенности и порядок работы службы маркетинга в гостинице и иных средствах размещения	6	8	2	6		6		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1
1.8.	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	6	6	2	4		6	КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-1.1, ПК-2.1
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		108	18	36		54			
	Итого		108	18	36		54			

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	1. Основные модели гостиничного бизнеса 2. Основные виды организационно-управленческой структуры средств размещения	2/2
Организация работы гостиничных служб	1. Основные и дополнительные гостиничные службы (департаменты, отделы). 2. Задачи и основной функционал сотрудников службы (департаментов, отделов).	2/2
Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	1. Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия. 2. Культура поведения персонала гостиниц и иных средств размещения.	2/-
Особенности и специфика работы службы приема и размещения в современных условиях развития гостиничного дела	Особенности и специфика работы службы приема и размещения в современных условиях развития гостиничного дела	2/-
Особенности и порядок работы службы безопасности в гостинице и иных средствах размещения	Особенности и порядок работы службы безопасности в гостинице и иных средствах размещения	4/-
Особенности и порядок работы службы питания в гостинице и иных средствах размещения	Особенности и порядок работы службы питания в гостинице и иных средствах размещения	2/-
Особенности и порядок работы службы маркетинга в гостинице и иных	Особенности и порядок работы службы маркетинга в гостинице и иных средствах	2/-

средствах размещения	размещения	
Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	2/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Рассмотрение организационно-правовых форм деятельности гостиниц и иных средств размещения. Типовые организационно-управленческие структуры гостиниц и иных средств размещения (анализ кейсов).	Пр	2/2/2
Организация работы гостиничных служб	Изучение основных гостиничных служб (департаментов, отделов) гостиничного предприятия в гостиничном комплексе	Пр	8/4/8
Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	Изучение основных стандартов работы персонала гостиничных служб (департаментов, отделов): виды и необходимость соблюдения в качественной работе структурных подразделений гостиничного предприятия (решение кейсов на практике при посещении гостиничного предприятия), выездное занятие	Пр	4/2/4
Особенности и специфика работы службы приема и размещения в современных условиях развития гостиничного дела	Особенности и порядок регистрации гостей, туристских групп и иностранных туристов (решение практико-ориентированных задач на стойке приема и размещения)	Пр	4/-/4
Особенности и порядок работы службы безопасности в гостинице и иных средствах размещения	Система хранения ключей и личных вещей постояльцев в условиях правовых норм (решение практико-ориентированных задач на стойке приема и размещения)	Пр	4/-/4
Особенности и порядок работы службы питания в гостинице и иных средствах размещения	Основные требования (HASSP) в работе службы питания (изучение стандартов и решение практико-ориентированных задач)	Пр	4/-/4

Особенности и порядок работы службы маркетинга в гостинице и иных средствах размещения	Сайт средства размещения и иные телекоммуникационные каналы продвижения гостинично-ресторанного продукта (решение задач)	Пр	6/-/6
Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Основные автоматизированные продукты гостиниц и иных средств размещения в современных условиях работы гостиничных служб (департаментов, отделов) гостиничного предприятия (решение практико-ориентированных задач)	Пр	4/-/4
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Порстроение организационно-управленческой структуры проекта средства размещения (подготовка к устному опросу)	6
Особенности работы гостиничных служб (департаментов, отделов) на современном этапе развития гостинично-ресторанного бизнеса (подготовка к устному опросу)	12
Подготовка к устному опросу по стандартам работы персонал гостиничных служб	6
Отработка алгоритма бронирования, заселения и выселения гостей, туристских групп и иностранных туристов (подготовка к решению практико-ориентированных задач)	6
Особенности и порядок работы службы безопасности в современных условиях ведения гостиничного дела (подготовка к решению практико-ориентированных задач)	6
Стандарты работы персонала службы питания в гостинице и иных средств размещения (подготовка к решению практико-ориентированных задач)	6

<p>Гайд загородного отеля, как основной формат взаимодействия с потребителем в гостинично-ресторанном бизнесе (подготовка к решению практико-ориентированных задач)</p>	<p>6</p>
<p>Роль и необходимость автоматизации и компьютеризации гостиничных служб в современных условиях работы гостиничного предприятия (подготовка к решению задач)</p>	<p>6</p>

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Порстроение организационно-управленческой структуры проекта средства размещения (подготовка к устному опросу)	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2
2	Организация работы гостиничных служб. Особенности работы гостиничных служб (департаментов, отделов) на современном этапе развития гостинично-ресторанного бизнеса (подготовка к устному опросу)	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2
3	Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия. Подготовка к устному опросу по стандартам работы персонал гостиничных служб	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2
4	Особенности и специфика работы службы приема и размещения в современных условиях развития гостиничного дела. Отработка алгоритма бронирования, заселения и выселения гостей, туристских групп и иностранных туристов (подготовка к решению практико-ориентированных задач)	Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2
5	Особенности и порядок работы службы безопасности в гостинице и иных средствах размещения.	Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2

	Особенности и порядок работы службы безопасности в современных условиях ведения гостиничного дела (подготовка к решению практико-ориентированных задач)			
6	Особенности и порядок работы службы питания в гостинице и иных средствах размещения. Стандарты работы персонала службы питания в гостинице и иных средств размещения (подготовка к решению практико-ориентированных задач)	Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2
7	Особенности и порядок работы службы маркетинга в гостинице и иных средствах размещения. Гайд загородного отеля, как основной формат взаимодействия с потребителем в гостинично-ресторанном бизнесе (подготовка к решению практико-ориентированных задач)	Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2
8	Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб. Роль и необходимость автоматизации и компьютеризации гостиничных служб в современных условиях работы гостиничного предприятия (подготовка к решению задач)	Л1.2	Л2.1	Л3.1, Л3.2

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы.

Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций		Максимальное количество баллов
6 семестр			
КТ 1	Устный опрос		15
КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи		15
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
6 семестр			

КТ 1	Устный опрос	15	<p>Критерии оценки</p> <p>0-5 баллов. В ответе на вопрос отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в устном опросе.</p> <p>5-10 баллов. Ответ на вопрос демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала. В выступлении частично представлено обобщение и анализ рассматриваемого материала.</p> <p>10-15 баллов. В ответе на вопрос студент демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения.</p>
------	--------------	----	---

КТ 2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	15	<p>Критерии оценки</p> <p>0-5 баллов. В решении практико-ориентированной задачи отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в алгоритме решения.</p> <p>5-10 баллов. В решении практико-ориентированной задачи студент демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала. В выступлении частично представлено обобщение и анализ рассматриваемого материала, частично выполнен алгоритм решения.</p> <p>10-15 баллов. В решении практико-ориентированной задачи студент демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, корректно выполнять задание согласно алгоритму решения.</p>
------	---	----	---

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Организация и технология работы гостиничных служб» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие

ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежу-

точной аттестации по итогам освоения дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб»

Вопросы к дифференцированному зачету
Теоретический блок

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей.
5. Характеристика основных гостиничных служб
6. Структура основных служб гостиницы
7. Структура управления в гостиничном предприятии
8. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии
9. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом
10. Стиль в обслуживании гостей
11. Основные правила ведения телефонных переговоров
12. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц
13. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа
14. Порядок регистрации и размещения гостей
15. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов
16. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
17. Нормирование труда.
18. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.
19. Особенности функционирования АСУ в гостиницах
20. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения
21. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии
22. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия.
23. Типы организационных структур распространенные в индустрии гостеприимства.
24. Достоинства и недостатки Линейной структуры управления в гостинице.
25. Достоинства и недостатки функциональной структуры управления в гостинице.
26. Достоинства и недостатки линейно-функциональной структуры управления в гостинице.
27. Особенности работы службы приема и размещения.
28. Особенности работы службы бронирования.
29. Особенности работы службы обслуживания.
30. Особенности работы службы общественного питания.
31. Особенности работы службы безопасности.
32. Особенности работы службы маркетинга и связей с общественностью.
33. Особенности работы службы вспомогательной и дополнительной служб.
34. Особенности структуры службы приема и размещения.
35. Особенности структуры службы бронирования.
36. Особенности структуры службы обслуживания.
37. Особенности структуры службы общественного питания.
38. Особенности структуры службы безопасности.
39. Особенности структуры службы маркетинга и связей с общественностью.
40. Особенности структуры службы вспомогательной и дополнительной.
41. Основные требования к должности руководителя гостиничного предприятия.
42. «Лицо» гостиницы в корреспонденции.
43. «Лицо» гостиницы при телефонных переговорах.
44. Классификация гостиничных номеров
45. Европейский стандарт классификации номеров.
46. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе. Специализация номеров в отелях
47. Структура гостиничного предприятия
48. В чем заключается идея «стиля» в обслуживании гостей

49. Функции службы бронирования
50. Типовая пирамидная структура управления
51. Обязанности и функции администратора
52. Организационная структура гостиничного предприятия
53. Должностные обязанности начальника службы приема и размещения
54. Классификация баров в зависимости от их расположения в гостиничном здании.
55. Классификация персонала контактных служб среди специалистов гостиничного менеджмента.
56. Структура службы эксплуатации номерного фонда и оказания услуг.
57. Обязанности персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов.
58. Вспомогательные и дополнительные службы.
59. Операционный процесс обслуживания.
60. Какие приемы рекомендуется использовать при телефонных разговорах.
61. Автоматизация и компьютеризация в гостинице и ее роль.
62. Какие информационные технологии применяются в отелях.
63. Конфликтные ситуации в гостеприимстве и их разрешение.
64. Технология работы с жалобами клиентов в индустрии гостеприимства
65. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.

Тематика рефератов для получения дополнительных баллов (5-10 баллов)

1. Рассмотреть основные нормативно-правовые акты гостиничного бизнеса в России.
2. Рассмотреть основные нормативно-правовые акты ресторанного бизнеса в России.
3. Рассмотреть основные этапы сервировочного процесса в ресторанном деле.
4. Рассмотреть основные этапы встречи гостей и их регистрации в гостинице.
5. Рассмотреть квалификационные уровни и требования к ним профессионального стандарта 33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395).
6. Рассмотреть квалификационные уровни и требования к ним профессионального стандарта 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 281н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2015 г., регистрационный № 37510).
7. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса в России.
8. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса в России.
9. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса в международной практике.
10. Рассмотреть основные тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса в международной практике.

Перечень вопросов к устному опросу ПК 2.1 (33 П008)

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей

Практический блок

Практические задания на ПК 2.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД4 П008) ПК 1.1 (У2 П007)

Задание 1. Приведите пример гостиницы и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы.

Задание 2. Приведите пример предприятия питания и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы

Перечень вопросов к устному опросу ПК 2.1 (33 П008)

1. Характеристика основных гостиничных служб
2. Структура основных служб гостиницы
3. Организация работы гостиничных служб

Практические задания на ПК 1.1 (У2 П007) ПК 1.1 (ТД3 П007)

Выберите одну гостиницу. На ее примере охарактеризуйте основные гостиничные службы. Определите структуру этих служб. Предложите варианты улучшения работы служб на примере выбранной гостиницы.

Перечень вопросов к устному опросу ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Структура управления в гостиничном предприятии.
2. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
3. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного

предприятия в целом

Практические задания на ПК 2.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

Выберите одну гостиницу. Приведите ее структуру управления. Опишите руководителя данной гостиницы: какую роль он представляет в работе гостиничных служб и гостиничного предприятия в целом. Что на ваш взгляд необходимо изменить для оптимизации работы предприятия.

Дайте ответ на вопросы ПК 2.1 (33 П008) ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Международная классификация гостиниц.
2. Характеристика основных гостиничных служб.
3. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.

Задача ПК 1.1 (У2 П007) ПК 1.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

1. Номерной фонд отеля составляет 650 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 11000 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

2. Номерной фонд отеля составляет 340 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 9500 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

Перечень вопросов к собеседованию ПК 2.1 (33 П008)

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Организационная структура управления гостиницей

Практико-ориентированные задачи на ПК 2.1 (ТД3 П007) ПК 2.1 (ТД4 П008) ПК 1.1 (У2 П007)

Задание 1. Приведите пример гостиницы и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы.

Задание 2. Приведите пример предприятия питания и проанализируйте ее организационную структуру. Выявите положительные и отрицательные стороны. Предложите варианты оптимизации работы

Перечень вопросов к собеседованию ПК 2.1 (33 П008)

1. Характеристика основных гостиничных служб
2. Структура основных служб гостиницы
3. Организация работы гостиничных служб

Практико-ориентированные задачи на ПК 1.1 (У2 П007 ПК 1.1 (ТДЗ П007))

Выберите одну гостиницу. На ее примере охарактеризуйте основные гостиничные службы. Определите структуру этих служб. Предложите варианты улучшения работы служб на примере выбранной гостиницы.

Перечень вопросов к собеседованию ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Структура управления в гостиничном предприятии.
2. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
3. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом

Практические задания на ПК 2.1 (ТДЗ П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

Выберите одну гостиницу. Приведите ее структуру управления. Опишите руководителя данной гостиницы: какую роль он представляет в работе гостиничных служб и гостиничного предприятия в целом. Что на ваш взгляд необходимо изменить для оптимизации работы предприятия.

Дайте ответ на вопросы ПК 2.1 (33 П008) ПК 2.1 (34 П007 35 П008)

1. Международная классификация гостиниц.
2. Характеристика основных гостиничных служб.
3. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.

Пример практико-ориентированной задачи ПК 1.1 (У2 П007) ПК 1.1 (ТДЗ П007) ПК 2.1 (ТДЗ П007) ПК 2.1 (ТД4 П008)

1. Номерной фонд отеля составляет 650 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 11000 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.
2. Номерной фонд отеля составляет 340 мест. За сезон (5 месяцев) отель посетили 9500 человек. Определите оборачиваемость номерного фонда отеля.

Пример ситуационной задачи:

1. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Иванова Ивана Ивановича, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль. (Приведите алгоритм действий для решения данной ситуационной задачи).

2. Гость привел в номер посторонних лиц и оставил их на ночь после 23.00, гость занимает двухместный номер один. (Приведите алгоритм действий сотрудника службы приема и размещения для решения данной ситуационной задачи).

3. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Селезневой Светланы Ивановны на неработающий в номере телефон. Составьте письменный ответ на жалобу.

4. На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Селезневой Светланы Ивановны на неработающий в номере телефон. Составьте письменный ответ на жалобу.

5. Произошла авария электроснабжения в номере

Во время Вашей смены произошла авария водоснабжения и отопления в номере.

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Леонидова Максима на отсутствие в номере шампуней и мыла. Составьте письменный ответ на жалобу.

6. В номере предыдущий гость забыл папку с документами при выезде гость забыл в номере документы и большую сумму денег. Горничная обнаружила документы и деньги и обратилась к менеджеру службы регистрации и размещения гостей. (Приведите алгоритм действий сотрудника службы приема и размещения для решения данной ситуационной задачи).

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

основная

Л1.1 Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2012. - 256 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=320585>

Л1.2 Автандилова Е. М., Кравцов С. М. Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке) [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета (ЮФУ), 2016. - 108 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=991958>

дополнительная

Л2.1 Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2015. - 384 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=473497>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Морозова Н. С., Морозов М. М. Гостиничное дело [Электронный ресурс]:словарь ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 247 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=398069>

Л3.2 Зайцева Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело:учеб. пособие для студентов вузов по направлениям: "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис". - М.: Академия, 2013. - 288 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Пожидаева, А. А. Анализ основных должностных ступеней, используемых на гостиничном предприятии (на примере маркетинговой службы гостиницы) / А. А. Пожидаева // Результаты фундаментальных и прикладных исследований в России и за рубежом : Материалы международной научно-практической конференции, Самара, 31 июля 2017 года. – Самара: ООО «Поволжская научная корпорация», 2017. – С. 85-89. – EDN ZEDNUT. "Библиотека"	https://elibrary.ru/zednut
2	Гавриш, А. С. Инновации в развитии вспомогательных служб гостиничного хозяйства / А. С. Гавриш // Туризм и сервис в России: проблемы и перспективы развития : Студенческая научно-практическая конференция, Черкизово, 30 марта 2015 года. – Черкизово: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2015. – С. 21-22. – EDN TVELBD. "Библиотека"	https://elibrary.ru/item.asp?id=23542041

3	<p>Коротков, Н. А. Организация работы служб дополнительных и сопутствующих услуг гостиничного предприятия / Н. А. Коротков // Проблемы и перспективы развития экономики и управления : Материалы II Всероссийской научно-практической конференции, Анапа, 27 октября 2017 года / Анапский филиал ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет». – Анапа: Общество с ограниченной ответственностью "Издательский Дом - Юг", 2017. – С. 70-71. – EDN YSDRDV.</p>	<p>https://search.rsl.ru/ru/record/01009659936</p>
4	<p>Ефимова-Стадник, О. П. Значение службы питания в обеспечении эффективного функционирования гостиничного комплекса / О. П. Ефимова-Стадник // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость : материалы X Международной научно-практической конференции, Минск, 18–19 мая 2017 года. Том 2. – Минск: Белорусский государственный экономический университет, 2017. – С. 252-254. – EDN LNVKRK. "Библиотека"</p>	<p>https://elibrary.ru/item.asp?id=38429640</p>
5	<p>Богрова, О. О. Технология организации работы службы приема и размещения в гостиничном предприятии / О. О. Богрова // Международный научный студенческий журнал. – 2018. – № 7. – С. 22-24. – EDN RKLTWR. "Библиотека"</p>	<p>https://elibrary.ru/rkltwr</p>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на историю развития гостиничного хозяйства, международную классификацию гостиниц, организационную структуру управления гостиницей.

Большой проблемой при изучении организации и технологии работы гостиничных служб является отсутствие достаточных знаний об особенностях её развития в современной России, недостаточные знания форм услуг, начиная от традиционных и заканчивая современными, также проблемой является непонимание сферы обслуживания. Всё это и многое другое говорит о необходимости изучения второй темы «Организация работы гостиничных служб», которая поможет сложить своё видение этих проблем. Третья тема «Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия.» поможет студенту познакомиться с структурой управления в гостиничном предприятии. Кроме того, необходимо уделить внимание «контактной зоне», видам сервисной деятельности, взаимоотношениям специалиста по сервису и клиента во время осуществления профессиональной деятельности. Также необходимо изучить такие темы, как «Культура поведения персонала гостиниц», «Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице», «Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия», «Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их решения», «Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб». Эти темы помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система
3. OPERA - Система управления отелем
4. Fidelio - Подсистема интеграции с партнерами и GDS. инструмент для интеграции системы бронирования отеля с различными партнерскими сетями и системами глобальной дистрибуции (GDS).

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитор ии	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	------------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	404/ИТ Ф 406-408/ИТ Ф	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p> <p>Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
		404/ИТ Ф	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		404/ИТ Ф	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>

		406-408/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
--	--	-----------------	---

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

_____ доц. , кэн Варивода Валентина Сергеевна

Рецензенты

_____ доц. , кэн Елфимова Юлия Михайловна

_____ доц. , кэн Сериков Святослав Сергеевич

Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 29 от 24.03.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой _____ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Организация и технология работы гостиничных служб» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 6 от 02.02.2026 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП _____