

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 "Уральский государственный университет путей сообщения"  
 (ФГБОУ ВО УрГУПС)

## **Б1.В.12 Организация и технология гостиничного обслуживания**

### **рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	<b>Управление в социальных и экономических системах, философия и история</b>		
Учебный план	43.03.02 ТМ-2021.plx Направление подготовки 43.03.02 Туризм		
Направленность (профиль)	Туризм		
<b>Квалификация</b>	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Объем дисциплины (модуля)	<b>4 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	144	Часов контактной работы всего, в том числе:	60,1
в том числе:		аудиторная работа	54
аудиторные занятия	54	текущие консультации по практическим занятиям	3,6
самостоятельная работа	54	консультации перед экзаменом	2
часов на контроль	36	прием экзамена	0,5
Промежуточная аттестация и формы контроля:			
экзамен	6		

#### **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	<b>6 (3.2)</b>		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Цель дисциплины - формирование у студентов систематизированных знаний об особенностях гостиничного бизнеса, организационном устройстве и функционировании гостиничного предприятия и его основных служб, а также применения новых производственных технологий гостиничного обслуживания.
1.2	Задачи дисциплины - формирование знания особенностей производства гостиничного продукта, требований профессиональных стандартов в гостиничном деле, умения организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса, навыков управления и оценки качества гостиничных услуг в процессе обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и новых производственных клиентоориентированных технологий

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной: Технология работы с клиентами. В результате изучения предыдущей дисциплины у студентов сформированы: Знания: принципы подготовки к работе с клиентами, приемы убеждения и влияния продавца на принятие клиентом решения о покупке; технологии и общие закономерности системы работы с клиентами. Умения: применять технологии обслуживания клиентов с использованием современных информационно-коммуникативных технологий; проводить переговоры; организовывать послепродажное обслуживание клиентов, создавать клиентскую базу и работать с ней. Владение: навыками продвижения туристского продукта; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта.	
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
Производственная практика (Организационно-управленческая практика) Экономика и предпринимательство в сфере туризма Производственная практика (Проектно-технологическая практика)	

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
<b>ПК-4: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</b>	
<b>ПК-4.7: Владеет терминологией в области новых производственных технологий, имеет навыки разработки и описания методологии новых производственных технологий</b>	
<b>ПК-4.6: Знает методологию и принципы использования новых производственных технологий</b>	
<b>ПК-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>	
<b>ПК-5.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</b>	
<b>ПК-5.2: Изучает требования туристов, анализирует мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</b>	
<b>ПК-5.1: Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</b>	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	особенности гостиничного бизнеса; организационное устройство и принципы функционирования гостиничного предприятия и его основных служб; требования профессиональных стандартов в гостиничном деле; особенности производства гостиничного продукта
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	применять новые производственные технологии гостиничного обслуживания; организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками управления и оценки качества гостиничных услуг в процессе обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и новых производственных клиентоориентированных технологий

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)						
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов (академических)	Компетенции	Литература	Активные формы

	<b>Раздел 1. Введение в проблематику гостиничного дела. Гостеприимство: историческая перспектива. Особенности гостиничного бизнеса</b>					
1.1	Обзор эволюции и современного состояния гостиничного дела. Основные понятия и показатели, используемые в гостиничном деле. Специфика гостиничного обслуживания на транспорте  /Лек/	6	4	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э4	
1.2	1.Понятие гостеприимства. 2. Этапы развития гостиничного дела. 3. Современные тенденции развития гостиничного дела. 4. Международные и национальные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. 5.Продукт «гостиница». 6.Особенности гостиничных услуг. Гостиничные услуги на транспорте. 7.Критерии классификации гостиниц. 8.Основные показатели работы гостиниц. /Пр/	6	8	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э4	Работа в группе, анализ практических ситуаций с последующим обсуждением
1.3	Изучение лекционного материала, сбор и анализ информации по состоянию и тенденциям развития рынка гостиничных услуг в России и Екатеринбурге. Подготовка к практическому занятию /Ср/	6	10	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э4	
	<b>Раздел 2. Организационные структуры гостиничного предприятия. Организационное устройство и принципы функционирования гостиничного предприятия и его основных служб</b>					
2.1	Структура управления гостиницей. Производственная структура гостиницы. Менеджмент персонала гостиницы.  /Лек/	6	8	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э4	
2.2	1.Понятие гостиничного цикла. 2.Специфика функционирования контактных служб гостиницы, работающих в режиме гостиничного цикла. 3.Организация и технология работы службы приема и размещения. 4.Процесс бронирования мест в гостинице и совершенствование его технологий. 5.Организация и технология работы службы обслуживания номерного фонда. /Пр/	6	8	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э4	Работа в группе, анализ практических ситуаций с последующим обсуждением

2.3	Изучение лекционного материала, формирование штатного расписания, системы оплаты и стимулирования труда персонала, мероприятий по его подбору и повышению квалификации, подготовка к контрольному опросу в рамках практического занятия, формирование конкурентоспособного гостиничного продукта, отвечающего запросам потенциальных клиентов и разработка системы мероприятий по его продвижению и реализации, подготовка к контрольному опросу, разработка мероприятий по обеспечению качества обслуживания гостей в создаваемой гостинице. Подготовка к практическому занятию /Ср/	6	14	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э4	
	<b>Раздел 3. Гостиничная услуга как продукт. Особенности производства гостиничного продукта. Гостиничный продукт на транспорте</b>					
3.1	Производство, продвижение и реализация гостиничного продукта. Организация процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса /Лек/	6	4	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	
3.2	1.Определяющие факторы укомплектования гостиницы персоналом. 2.Продукция гостиниц и укомплектование персоналом. 3.Управление персоналом. 4.Назначение должностных инструкций. 5.Требования к работникам контактных служб гостиницы. 6.Превращение ресурсов гостиницы в факторы производства гостиничного продукта. Средства производства гостиничного продукта. 7.Технологии производства гостиничного продукта: производственные, организационные, маркетинговые. 8.Формирование цены гостиничного продукта. 9.Жизненный цикл гостиничного продукта и мероприятия по его продлению. 10.Зависимость между качеством и спросом. 11.Аспекты оценки качества гостиничных услуг. 12.Качество гостиничных услуг и категоризация гостиничных предприятий. 13.Оценка категоризации как показателя качества услуг. 14.Качество гостиничных услуг и нормы ISO. /Пр/	6	12	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	Работа в группе, анализ практических ситуаций с последующим обсуждением

3.3	Изучение лекционного материала, формирование конкурентоспособного гостиничного продукта, отвечающего запросам потенциальных клиентов и разработка системы мероприятий по его продвижению и реализации, подготовка к контрольному опросу в рамках практического занятия, разработка мероприятий по обеспечению качества обслуживания гостей в создаваемой гостинице. Подготовка к практическому занятию /Ср/	6	10	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	
	<b>Раздел 4. Управление и оценка качества гостиничных услуг в процессе обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и новых производственных клиентоориентированных технологий</b>					
4.1	Управление качеством гостиничных услуг. Требования профессиональных стандартов в гостиничном деле. Применение новых производственных технологий гостиничного обслуживания /Лек/	6	2	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э4	
4.2	1.Производство, продвижение и реализация гостиничного продукта 2.Управление качеством гостиничных услуг 3.Формирование цены гостиничного продукта /Пр/	6	8	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э4	Групповая дискуссия
4.3	Повторение лекционного материала, подготовка к дискуссии /Ср/	6	10	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э3 Э4	
4.4	Подготовка к промежуточной аттестации /Ср/	6	10	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	
4.5	Промежуточная аттестация /Экзамен/	6	36	ПК-4.6 ПК-4.7 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Фонд оценочных материалов по дисциплине, состоящий из ФОМ для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся, разрабатывается по каждой дисциплине и хранится на кафедре. Оценочные материалы дублируются на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru), доступной через личный кабинет обучающегося.

Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), включая порядок проведения промежуточной аттестации, систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок, примеры типовых заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков, используемых для промежуточной аттестации по дисциплине, приведен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

<b>6.1.1. Основная учебная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л1.1	Скоробогатова Л. Г.	Организация и технология гостиничного обслуживания: курс лекций по дисциплине «Организация и технология гостиничного обслуживания» для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2020	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>
Л1.2	Семеркова Л. Н., Белякова В. А.	Технология и организация гостиничных услуг: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
<b>6.1.2. Дополнительная учебная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л2.1	Тимохина	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2012	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
Л2.2	Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.	Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л3.1	Скоробогатова Л. Г.	Организация и технология гостиничного обслуживания: практикум для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2020	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>
Л3.2	Скоробогатова Л. Г.	Организация и технология гостиничного обслуживания: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2020	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)</b>				
Э1	Официальный сайт Ростуризма ( <a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a> )			
Э2	Официальный сайт Российского союза туриндустрии ( <a href="http://www.rostourunion.ru/">http://www.rostourunion.ru/</a> )			
Э3	Официальный сайт АТОР ( <a href="http://www.atorus.ru/">http://www.atorus.ru/</a> )			
Э4	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn			
<b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>				
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	Неисключительные права на ПО Windows			
6.3.1.2	Неисключительные права на ПО Office			
6.3.1.3	Программное обеспечение компьютерного тестирования АСТ			
6.3.1.4	Справочно-правовая система КонсультантПлюс			
6.3.1.5	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных</b>				
6.3.2.1	Справочно-правовая система КонсультантПлюс			
6.3.2.2	База данных Федеральной службы государственной статистики			
6.3.2.3	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте АСПИ ЖТ (профессиональная БД)			
6.3.2.4	Национальный туристический портал Федерального агентства по туризму			

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Назначение	Оснащение
------------	-----------

Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная мебель Демонстрационное оборудование - Комплект мультимедийного оборудования Учебно-наглядные пособия - презентационные материалы
Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель Технические средства обучения - Комплект мультимедийного оборудования
Центр тестирования - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Моноблоки с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Компьютерный класс - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Читальный зал Информационно-библиотечного центра ИБК УрГУПС - Аудитория для самостоятельной работы	Специализированная мебель Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Компьютерный класс - Учебная аудитория для самостоятельной работы студентов	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, предусмотренным пунктом 6.3.1 РПД, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель

#### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Эффективное освоение дисциплины предполагает регулярное посещение всех видов аудиторных занятий, выполнение плана самостоятельной работы в полном объеме и прохождение аттестации в соответствии с календарным учебным графиком.

Обучающемуся рекомендуется ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и взять в библиотеке издания (необходимо иметь при себе персонифицированную электронную карту и уметь пользоваться электронным каталогом «ИРБИС»).

Доступ к информационным ресурсам библиотеки и информационно-справочным системам сети «Интернет» организован в читальных залах библиотеки, в компьютерных классах, в помещениях для самостоятельной работы обучающихся со стационарных ПЭВМ, либо с личного ПЭВМ (ноутбука, планшетного компьютера или иного мобильного устройства) посредством беспроводного доступа при активации индивидуальной учетной записи.

Пользование информационными ресурсами расширяет возможности освоения теоретического курса, выполнения самостоятельной работы и позволяет получить информацию для реализации творческих образовательных технологий. Комплект учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)), доступной через личный кабинет обучающегося.

Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса представлены в электронном каталоге УрГУПС.

Для закрепления теоретического материала в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)) размещены тестовые материалы. Число тренировочных попыток ограничено. Тестовые материалы сформированы в логической последовательности в соответствии с изученными темами. Совместная деятельность преподавателя и обучающихся по проверке выполнения мероприятий текущего контроля, предусмотренных рабочей программой дисциплины (модуля) организована в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)). Для корректной работы в системе обучающиеся в разделе "Личные сведения" должны ввести актуальный адрес своей электронной почты.

Формы самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине разнообразны. Они включают в себя:

- изучение теоретического материала (учебной, научной, методической литературы, материалов периодических изданий);
- подготовку к занятиям, предусмотренным РПД, мероприятиям текущего контроля, промежуточной аттестации и т.д.

Выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам обучающийся должен в соответствии с календарным планом изучения дисциплины, видами и сроками отчетности.

При выполнении самостоятельной работы обучающемуся рекомендуется руководствоваться учебно-методическими

материалами, размещенными на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)), а также учебно-методическими материалами, которые указаны для самостоятельной работы по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)".

Перечень учебно-методических материалов (учебно-методического обеспечения) для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине указан по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)", материалы размещены на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)).

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения освоение дисциплины (модуля) осуществляется в электронно-информационной образовательной среде (образовательная платформа электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru))) в рамках созданного курса, что позволяет реализовывать асинхронное и синхронное взаимодействие участников образовательных отношений.