

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 26.12.2025 09:47:46  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.10 Организация гостиничной деятельности**  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**38.03.02 Менеджмент**  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса**  
(наименование образовательной программы)

**Бакалавр**  
(квалификация)

**Очная форма обучения**  
(форма обучения)

Год набора – 2024

Донецк

**Авторы -составители РПД:**

*Гусак Андрей Сергеевич, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма*

*Щетинина Анна Евгеньевна, старший преподаватель кафедры туризма*

**Заведующий кафедрой:**

*Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма*

Рабочая программа дисциплины Б1.В.10 Организация гостиничной деятельности одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 2 от «10» ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – дать основы знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- приобрести комплекс знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- дать студентам теоретические знания по организации технологических процессов на предприятиях в гостиничной индустрии;
- сформировать комплекс знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- приобрести навыки по организации технологических процессов на предприятии в индустрии гостеприимства;
- овладеть навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания;
- подготовить студентов к практической деятельности в сфере гостеприимства;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в профессионалах соответствующей квалификации

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

**1.3.1. Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» опирается на следующие элементы ОПОП ВО:**

- Организация деятельности предприятий туристской индустрии
- Основы туризма и гостиничной деятельности
- Общий менеджмент

**1.3.2. Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» выступает опорой для следующих элементов:**

- Преддипломная практика
- Финансово-экономическая деятельность в туризме и гостиничном деле
- Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ПК-3.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса*

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
Уровень 2	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
Уровень 3	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
Уровень 2	применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного

	комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
Уровень 3	применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
Уровень 2	навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
Уровень 3	навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)

*ПК-3.2. Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом*

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
Уровень 2	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций
Уровень 3	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
Уровень 2	организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
Уровень 3	организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации

<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другими заинтересованным сторонам
Уровень 2	навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
Уровень 3	навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другими заинтересованным сторонам; разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон

*ПК-3.3. Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса*

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
Уровень 2	принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
Уровень 3	принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
Уровень 2	применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем
Уровень 3	применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка
Уровень 2	навыками определения 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; организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений
Уровень 3	навыками определения 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; организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

**В результате освоения дисциплины "Организация гостиничной деятельности" обучающийся должен:**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	организационные структуры гостиничных предприятий с учетом масштаба их деятельности, специализации, стратегии управления человеческими ресурсами гостиничных предприятий, полномочия и ответственность менеджеров гостиничного предприятия разных уровней управления
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия
	оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование гостиничных предприятий
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	способностью проектировать организационные структуры, планировать и осуществлять мероприятия;
	навыками в области применения и развития методов организации производства и обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Организация гостиничной деятельности" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Организация гостиничной деятельности" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Гостиницы и их роль в развитии туризма</b>						
Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1	0	
Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5	0	

				Э1		
Тема 1.1. Эволюция индустрии гостеприимства /Ср/	6	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1	0	
Тема 1.2. Классификация средств размещения /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э2	0	
Тема 1.2. Классификация средств размещения /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э2	0	
Тема 1.2. Классификация средств размещения /Ср/	6	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э2	0	
Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3	0	
Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3	0	
Тема 1.3. Гостиница как технологическая система /Ср/	6	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3	0	
Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э4	0	
Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э4	0	
Тема 1.4. Службы предоставления основных услуг /Ср/	6	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э4	0	
Тема 1.5. Службы предоставления дополнительных услуг /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5	0	

				Э5		
Тема 1.5. Службы предоставления дополнительных услуг /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5	0	
Тема 1.5. Службы предоставления дополнительных услуг /Ср/	6	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5	0	
Тема 1.6 Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5	0	
Тема 1.6. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э6	0	
Тема 1.6. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия /Ср/	5	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э6	0	
Тема 1.7. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3	0	
Тема 1.7. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3	0	
Тема 1.7. Ценообразование в гостиничном бизнесе /Ср/	5	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3	0	
Тема 1.8. Методы и стиль управления гостиницей /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э4	0	
Тема 1.8. Методы и стиль управления гостиницей /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э4	0	
Тема 1.8. Методы и стиль управления гостиницей /Ср/	5	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э4	0	
<b>Раздел 2. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов</b>						

Тема 2.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.1. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Помещения гостиниц /Ср/	5	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3 Э4	0	
Тема 2.2. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий /Ср/	5	1	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3 Э4	0	
Тема 2.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5 Э6	0	
Тема 2.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5 Э6	0	
Тема 2.3. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов /Ср/	5	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5 Э6	0	
Тема 2.4. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Лек/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.4. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Сем зан/	6	2	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5	0	

				Э1 Э2		
Тема 2.4. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы /Ср/	5	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1 Э2	0	
Тема 2.5. Профессиональное технологическое оборудование /Лек/	6	6	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3 Э4	0	
Тема 2.5. Профессиональное технологическое оборудование /Сем зан/	6	6	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3 Э4	0	
Тема 2.6. Профессиональное технологическое оборудование /Ср/	5	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э3 Э4	0	
Тема 2.7. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Лек/	6	6	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э5 Э6	0	
Тема 2.7. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Сем зан/	6	6	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5 Э6	0	
Тема 2.7. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц /Ср/	5	0	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э5 Э6	0	
/Конс/ Контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий /Каттэк/	6	2 9	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Организация гостиничной деятельности" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

В процессе освоения дисциплины "Организация гостиничной деятельности" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеofilьмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

#### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>4.1. Рекомендуемая литература</b>			
<b>1. Основная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Семенова, Л. В., Корнеев, В. С., Драгилова, И. И., Корионова, В. О.	Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО (86 с)	Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019
Л1.2	Чудновский, А. Д., Жукова, М. А.	Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник (319 с.)	Москва : КноРус, 2021
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. С. Гусак	Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020
Л2.2	Гришко, Н. И.	Менеджмент в туризме: учебное пособие (276 с.)	Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020
Л2.3	Дурович, А. П.	Организация туризма: учебное пособие (296 с.)	Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020
Л2.4	Васильева, Л. А.	PR в гостиничном бизнесе : учебное пособие (66 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2016
Л2.5	Мальшина, Н. А.	Менеджмент в сервисе: учебное пособие для бакалавров (252 с.)	Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019
<b>4.2. Перечень ресурсов</b>			
<b>информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	www.russiatourism.ru	сайт Федерального Агентства по туризму РФ	
Э2	www.tourprom.ru	туристические новости	
Э3	www.menu.ru	рестораны	
Э4	www.foodserviceworld.com	информация по ресторанному и гостиничному	
Э5	www.ih-ra.com	международная ассоциация гостиниц и ресторанов	
Э6	www.hospitalitynet.org	новости европейского гостиничного бизнеса	
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
– Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)			
– 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)			
– AIMP (лицензия LGPL v.2.1)			
– STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)			

- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License)

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/>  
 Департамент развития туризма <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/>  
 База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>  
 Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru>  
 База данных Всемирной туристской организации <https://www.unwto.org/tourism-statistics>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Полный перечень вопросов для контроля представлен в ФОС

1. История индустрии гостеприимства
2. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса
3. Современный этап развития гостиничной индустрии
4. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России
5. Система классификации средств размещения, принятых в разных странах
6. Требования к качеству гостиничных услуг согласно европейской системы
7. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО
8. Малые отели как предприятия малого гостиничного бизнеса
9. Основные модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве
10. Структура управления гостиницей: элементы и уровни
11. Современные формы и технологии управления ГП
12. Службы гостиницы и их характеристики
13. Оценка эффективности работы гостиничного комплекса
14. Виды туристских гостиниц
15. Типы гостиничных предприятий
16. Таймшерная индустрия в системе гостиничного бизнеса
17. Международные и российские гостиничные цепи
18. Франшизные цепи и их значение в организации гостиничного дела
19. Служба управления номерным фондом

**20. Служба организации питания****5.2. Темы письменных работ**

## Темы рефератов

1. Этапы развития гостиничной деятельности в Европе.
2. основополагающие концепции развития гостиничной деятельности в Америке.
3. Характерные черты для советского менеджмента в гостиничном деле.
4. Наиболее распространенные модели организации гостиничного дела.
5. Основные этапы в эволюции американской индустрии гостеприимства.
6. Основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны.
7. Вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства.
8. Понятие гостиничной сегрегации
9. Новаторство Ч.К.Уилсона как отельера в сфере гостиничного предпринимательства
10. Достоинства и недостатки азиатской модели гостеприимства
11. Специализированные средства размещения.
- 12.. Специфика обслуживания туристов в ротеле.
13. Особенности организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах.
15. Гостиница как технологическая система
16. Франчайзинговые стратегии в гостиничном бизнесе.
17. Службы предоставления основных услуг
18. Нормативно-правовые документами, регулирующие деятельность службы безопасности в гостинице
19. Характеристика и классификация услуг гостеприимства
20. Гостиницы и их роль в развитии туризма

**5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС и в полном объеме представлен в виде КОМ к данной образовательной программе

**5.4. Перечень видов оценочных средств**

Устный опрос по изучаемой теме (собеседование)

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты (проводится на семинарских занятиях)

Реферат (на семинарском занятии раскрываются основные аспекты темы реферата объемом не более 5-7 минут)

Доклад, сообщение

Контроль знаний по разделам - (выполняются и оцениваются после изучения раздела на семинарских занятиях)

Научная составляющая

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в Донецком филиале РАНХиГС

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение строится на сочетании лекций, семинарских занятий и самостоятельной внеаудиторной работы студентов (СРС). Лекции являются аудиторными занятиями, которые предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины. Семинарские занятия являются также аудиторными и проводятся в виде семинаров по заранее известным темам. Они предназначены для более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала и обучения решению проблемных вопросов на практике. На семинарских занятиях применяется метод проблемного обучения – рассмотрения вопросов с помощью создания проблемной ситуации и ее разрешения в рамках поставленной темы.

Все виды аудиторных занятий сочетают образовательную, воспитательную, практическую и методическую функции.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

Лекция – занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в области знаний организации деятельности предприятий туристической индустрии, определяется значение дисциплины для формирования общих и профессиональных компетенций.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Особое место в овладении дисциплины отводится самостоятельной работе студента. Учитывая значительный объем материала дисциплины, помимо аудиторной нагрузки, студенты выполняют некоторые виды работ самостоятельно по указанию преподавателя.

Для студентов очных форм обучения в первую очередь такими видами работ является изучение отдельных вопросов по тематике лекционных занятий. Подобная работа необходима для более полного усвоения материала и возможности решения задач, сдачи промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа студента является важной компонентой профессиональной подготовки специалистов и включает в себя следующее.

Изучение учебного материала – подготовка конспекта, логической схемы изучаемого материала, выучивания глоссария, изучение алгоритма решения типовых задач. Занятие проводится в рамках самостоятельной работы студента.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание реферата. Цель данной работы – осмысление и углубление знаний по данной дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы по сбору, систематизации материала, проведению исследования и анализа на примере конкретного региона, города или конкретного предприятия индустрии туризма. Являясь одним из видов научно-исследовательской работы студентов, реферат способствует формированию у студентов аналитического, творческого мышления.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике? Приступая к изучению дисциплины, прежде всего, необходимо ознакомиться с основным нормативно – законодательными актами, регулирующими развитие туристической деятельности. Затем непосредственно приступить к изучению дисциплины с помощью основной научной учебной литературы. В целях углубления материала отдельных вопросов дисциплины рекомендуется воспользоваться электронным каталогом.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах,

газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.