

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра современного туризма и гостеприимства

«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная

РПД адаптирована для лиц

с ограниченными возможностями

здоровья и инвалидов

Москва 2020

Название дисциплины (модуля) «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель:

кандидат педагогических наук, доцент

М.В.Камшечко

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 1 от 31.08.2020 г.

1. Пояснительная записка	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (<i>модуля</i>).....	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (<i>модулю</i>)	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>).....	6
3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>).....	8
4. Образовательные технологии	10
5. Оценка планируемых результатов обучения	15
5.1. Система оценивания	15
5.2. Критерии выставления оценок	16
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (<i>модулю</i>).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	25
6.1. Список источников и литературы	25
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	28
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>).....	30
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	30
9. Методические материалы.....	30
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	30
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	57
9.3. Иные материалы	57
 Приложения	
Приложение 1. Аннотация дисциплины	62
Приложение 2. Лист изменений	64

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является частью блока дисциплин Б1.Б.21 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и адресована студентам 2 курса (3,4 семестр). Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Курс «Организация гостиничного дела» обеспечит студентов *знаниями*: понятийного аппарата, связанного с организацией гостиничного дела и теорией обслуживания; сервисного производства и правового поля осуществления сервисной деятельности в области оказания гостиничных услуг; функций различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состава, взаимосвязи между ними; принципов организационного построения гостиничных предприятий; правил внутреннего распорядка в гостиницах и туристических комплексах; *умениями* определять категорию гостиницы; *владениями* информацией о нормативно - правовой базе, регулирующей гостиничную деятельность.

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель преподавания учебного курса - предоставление студентам систематизированных знаний об организации гостиничного дела, как части современной экономической производственной деятельности; формирование у студентов мышления, базирующегося на знании основ гостиничного бизнеса для осуществления их профессиональной деятельности на туристском и гостиничном рынке на основании получения необходимых теоретических знаний и формирования практических навыков в области гостиничного сервиса.

Задачами учебного курса являются:

- рассмотрение основ гостиничного бизнеса, сервиса и услуг;
- анализ зарубежных и отечественных систем классификации современных средств размещения;
- характеристика организации управления комплексом гостиничных услуг в средствах размещения;
- изучение особенностей деятельности и функционирования различных служб и подразделений гостиничных предприятий.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

Коды компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6 -способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: правила внутреннего распорядка в гостиницах и туристических комплексах; закономерности и особенности организации гостиничного обслуживания в соответствии с современными требованиями

	<p>Уметь: создавать должностные инструкции сотрудников, контролировать их выполнение; обеспечивать комплексное обслуживание потребителей гостиничных услуг;</p> <p>Владеть: навыками применения психологических приемов делового общения в работе гостиничных предприятий</p>
ОПК-1-способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	<p>Знать: - классификацию гостиниц и характеристику различных категорий гостиниц;</p> <p>- организационно-управленческую структуру высококласного отеля, знать и понимать важность рациональной взаимосвязи между службами; принципы функционирования крупнейших служб гостиницы;</p> <p>Уметь: - четко формулировать основные задачи, стоящие перед гостиничным предприятием;</p> <p>- создавать должностные инструкции сотрудников, контролировать их выполнение; обеспечивать комплексное обслуживание потребителей гостиничных услуг;</p> <p>Владеть: - организации гостиничного дела;</p> <p>- информацией и последними научными разработками в сфере индустрии гостеприимства.</p>
ОПК-3 -готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	<p>Знать: - основные понятия, термины и определения в области организации средств размещения;</p> <p>- классификацию гостиниц и характеристику различных категорий гостиниц;</p> <p>Уметь: - создавать должностные инструкции сотрудников, контролировать их выполнение; обеспечивать комплексное обслуживание потребителей гостиничных услуг;</p> <p>- обеспечивать систему мер по повышению качества предоставляемых услуг.</p>

	<p>Владеть: - организации гостиничного дела;</p> <p>- информацией и последними научными разработками в сфере индустрии гостеприимства</p>
--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является частью блока дисциплин Б1.Б.21 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и адресована студентам 2 курса (3,4 семестр). Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Изучение содержания учебного курса «Организация гостиничного дела» базируется на знаниях и умениях, полученных студентами в процессе изучения дисциплин: «Иностранный язык», «Человек и его потребности», «Культурология», «Психология», «Безопасность жизнедеятельности», «Информатика», «Ведение в гостиничное дело», и др.

Учебный курс «Организация гостиничного дела» является предшествующим для освоения дисциплин: «Технологии гостиничной деятельности», «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг», «Организация службы питания гостиницы», «Экономика гостиничного предприятия» и др.

Учебный курс «Организация гостиничного дела» необходим для выполнения программ учебной, производственной (технологической) и преддипломной практик, а также для написания выпускной квалификационной работы.

2. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 43.е., 144ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 56 ч., самостоятельная работа обучающихся 88ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			лек ции	практич еские занятия	семи нар ы	самос тоят ельная работ а	
1	2	3	5	6	7	8	9

1.	Раздел 1 Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	3	3		6	14	собеседование, опрос, проверка практических заданий
2.	Раздел 2 Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	3	3		6	14	собеседование, опрос, проверка практических заданий
3.	Раздел 3 Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий	3	4		6	16	собеседование, опрос, проверка практических заданий
	Зачет	3					Контрольная работа
	Всего в 3 семестре		10		18	44	
4.	Раздел 4 Техника взаимоотношений с клиентами высококлассного отеля Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококлассного	4	5		9	14	собеседование, опрос, проверка практических заданий

	отеля						
5.	Раздел 5 Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококлассных гостиницах	4	5		9	14	проверка практических заданий
	Итоговая аттестация	4				16	Зачет с оценкой
	Всего в 4 семестре		10		18	44	
	Итого		20		36	88	

Структура дисциплины для очной формы обучения (2018 год набора)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 з. е., 216 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 84 ч., самостоятельная работа обучающихся 114 ч., промежуточный контроль 18ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			лекции	практические занятия	семинары	самостоятельная работа	
1	2	3	5	6	7	8	9
1.	Раздел 1 Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	3	3		6	14	собеседование, опрос, проверка практических заданий

2.	Раздел 2 Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	3	3		6	14	собеседование, опрос проверка практических заданий
3.	Раздел 3 Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий	3	4		6	16	собеседование, опрос, проверка практических заданий
	Зачет	3					Контрольная работа
	Всего в 3 семестре		10		18	44	
4.	Раздел 4 Техника взаимоотношений с клиентами высококлассного отеля Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококлассного отеля	4	10		18	30	собеседование, опрос, проверка практических заданий
5.	Раздел 5 Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококлассных	4	10		18	40	проверка практических заданий

	гостиницах						
	Итоговая аттестация	4					экзамен
	Всего в 4 семестре		20		36	70	
	Итого		30		54	114	

3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	Раздел 1 Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	<p>Понятие «Индустрия гостеприимства». Индустрия гостеприимства, её значение и место в туризме. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства. Гостиничное предприятие, как основной объект размещения. Место гостиничного предприятия в индустрии гостеприимства. Гостиничная индустрия г.Москвы: история становления и развития. Мировая гостиничная индустрия. Крупнейшие гостиничные сети. Лучшие гостиничные торговые марки. Характеристика объёмов, динамики и финансовых показателей гостиничной индустрии в различных регионах мира. Вместимость коллективных средств размещения по количеству мест и занимаемой доли рынка. Объёмы гостиничной индустрии по регионам мира. Сравнительная характеристика гостиничной индустрии европейских стран. Глобальные тенденции и перспективы развития мирового гостиничного хозяйства в XXI веке. Гостиничный бизнес, его роль и место в экономике.</p> <p>Построение гостиничных цепей. Франчайзинг, партнёрство, аренда, управление по контракту. Влияние внедрения этих методов на развитие гостиничной индустрии. Выгоды и некоторые недостатки данных систем.</p>
2.	Раздел 2 Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения	<p>Многообразие систем классификации отелей и признаки, лежащие в основе этих классификаций. Сегментация рынка гостиничных услуг. Концепции, определения и классификации, принятые Всемирной туристской организацией (ВТО) для статистики туризма. Классификации гостиниц: по типу конструкций, по месту расположения, по этажности; по уровню комфорта (более 30 систем классификации отелей); по вместимости по формам собственности; по назначению. Классификации и</p>

		<p>характеристики гостиниц в разных странах мира. Самые необычные и оригинальные отели мира и причины их большой популярности в последнее время. Система классификации гостиниц в России. Понятие «Малая гостиница». Концепция создания сети малых гостиниц в г.Москве - одно из приоритетных направлений в развитии гостиничного хозяйства города. Номерной фонд и его классификация. Определения: «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд». Требования к номерам различных категорий согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения». Методика оценки номеров на соответствие категории. Критерии балльной оценки номеров различных категорий. Характеристика типов кроватей.</p>
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий</p>	<p>Типы организационно-управленческих структур гостиничных предприятий (преимущества и недостатки)</p> <p>Основные службы и отделы отеля. Управляющий и его роль в жизни отеля. Должностная инструкция руководителя гостиничного предприятия. Группа исполнительных директоров при управляющем. Служба управления номерным фондом (Room Division), административно-управленческая служба (Administration Department), служба организации общественного питания (Food and Beverage Department), коммерческая служба (Sales and Marketing Department), инженерно-техническая служба (Technical Department), служба вспомогательных и дополнительных услуг (Additional Services) - их структуры, назначение, функции, подчиненность в службах, графики работы, взаимосвязь между службами.</p>
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Техника взаимоотношений с клиентами высококлассного отеля</p> <p>Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококлассного отеля</p>	<p>«Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Договорные отношения между клиентом и гостиничным предприятием. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель». Термин «Услуга» и её основные специфические черты. Структура уровней «Гостиничного продукта» (основной, сопутствующий, дополнительный «продукт»).</p> <p>Высшая цель деловой активности в индустрии гостеприимства. Гостеприимство - «секретный элемент обслуживания». Программы поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы. Программа «Постоянный гость». Особенности и специфика работы с гостями из разных стран в силу их различных традиций и обычаев. Организация элитного, персонифицированного, VIP-обслуживания. Качество обслуживания, как важнейшая стратегическая задача гостиничного предприятия. Пути повышения качества обслуживания.</p>

5.	<p align="center">Раздел 5</p> <p>Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококлассных гостиницах</p>	<p>Правила внутреннего распорядка для сотрудников отеля. Права и обязанности персонала гостиницы. Корпоративная культура. Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам (социальный пакет), контроль и оценка работы сотрудников. Служебный этикет. Профессиональный имидж. Культура речи.</p> <p>Нестандартные ситуации, контроль над ними. Урегулирование конфликтных ситуаций. Организация медицинского обслуживания сотрудников в современных гостиницах. Медицинская страховка.</p> <p>Факторы профессионализма. Значение фактора повышения квалификации и профессионального роста сотрудников гостиницы.</p> <p>Подбор кадров для гостиничного бизнеса. Составление резюме, заполнение анкет, подготовка к собеседованию с работодателем. Вопросы, наиболее часто задаваемые на собеседованиях в отделах кадров гостиниц.</p>
----	--	--

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
	<p align="center">Тема 1.</p> <p>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</p>	<p>Лекция 1-3.</p> <p>Семинар 1-6.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Вводная лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Семинар развернутая беседа с обсуждением докладов</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий</p>
	<p align="center">Тема 2.</p> <p>Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения</p>	<p>Лекция 4-6.</p> <p>Семинар 7-12</p>	<p>Лекция-визуализация</p>

	Тема 3. Принципы организационного построения высококласных гостиничных предприятий	Лекция 7-10.	Лекция-визуализация Лекция – пресс-конференция
		Семинар 13-18. Самостоятельная работа	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов Семинар – кейс-метод Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 4. Техника взаимоотношений с клиентами высококласного отеля Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококласного отеля	Лекция 10-15.	Лекция-беседа Лекция с разбором конкретных ситуаций
		Семинар 19-27. Самостоятельная работа	Дискуссия на семинаре Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 5. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококласных гостиницах	Лекция 16-20	Проблемная лекция
		Семинар 28-36 Самостоятельная работа	Семинар-диспут Семинар – круглый стол Консультирование и проверка домашних заданий Семинар-диспут

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: -опрос	5 баллов	30 баллов
- контрольная работа	10 баллов	20 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (3 сем- зачет, 4 сем –зачет с оценкой)	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX

5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень терминов и понятий, выносимых на терминологические диктанты и тестирование

Абсолютные стандарты обслуживания (Absolute service standards), Бранч {Brunch(breakfast + lunch), Бренд (Brand), Ваучер (Voucher), Дабл (Double), Деловая политика гостиницы (Business policy), Депозит (Deposit policy), Дизайн (Design) Дневная цена (Day rate), Качество (Quality) Изменение стиля (Style changes), Конкурентоспособность (Competitive ability), Конкурентные преимущества (Competitive advantage), Консалтинг (Consulting), Консьерж (Concierge), Концепция (Concept), Лобби – (Lobby), Лояльность (Loyalty), Межкультурные отличия (Cross – cultural awareness), «Ноу-хау» (Know-how), Опознавательный знак корпорации (Corporate identity), Отдел размещения (Rooms Department), Плата за предоставленное обслуживание – (Service charge), Служебная часть отеля (Back office), Твин (Twin), Твин дабл (Twin double), Товарный знак (Trade-mark), Франчайзинг (Franchising), франчайзор (franchiser), франчайзи (franchisee), Хаускипинг (Housekeeping).

Контрольная работа

1. Какие средства размещения древнего Рима и Японии, стран Средней Азии и Закавказья, а также древней Руси явились прообразами современных гостиниц?
2. Кто является автором знаменитого романа «Отель»?
3. В каком году была построена гостиница «Космос» и какому ведомству она принадлежала?
4. Каковы были два предыдущих названия гостиницы «Балчуг Кемпински Москва»?
5. Какие гостиницы Москвы, построенные в 60^х-70^х годах, нарушили, по мнению многих архитекторов, стилистическое единство центра города, не к лучшему изменили его панораму, построены с нарушениями пропорций и неуважением к наследию прошлого?
6. Кому принадлежит крылатая фраза: «Клиент всегда прав»?
7. Расшифруйте сокращения: VIP, F&B, B&B.
8. Как классифицируются отели по назначению?
9. Что означают слова: мотель, ботель, флотель, флайтель, ротель?
10. Назовите московские отели, принадлежащие к крупнейшим мировым гостиничным брендам?
11. Каких пионеров гостиничной индустрии конца XIX в. и начала XX в., внесших значительный вклад в ее развитие, Вы знаете?

12. Как называется приз, присуждаемый Американской Академией Гостеприимства лучшим отелям мира высшей категории, и какие гостиницы Москвы удостоены этой награды?
13. Кто возглавил компанию Марриотт после смерти ее основателя?
14. Какие необычные (экстремальные) отели мира Вы знаете?
15. Что означают слова: “Housekeeping”, “Housekeeper”, “Supervisor”, в переводе с английского языка?
16. Что означают слова: «hostes» и «hostel»?
17. Какая гостиничная цепь стала первой в мире?
18. Какая гостиничная цепь является самой крупной в мире?
19. Какие здания московских отелей отметили 100-летние юбилеи?

Тестовое задание для промежуточного контроля знаний студентов

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	По каким критериям классифицируются гостиницы?	а) по типу конструкций б) по режиму эксплуатации в) по назначению г) по всем перечисленным выше
2..	Как называются отели, имеющие от 100 до 500 мест?	а) малые б) сверхмалые в) большие г) средние
3.	Какие элементы включает в себя индустрия гостеприимства?	а. услуги размещения и отдыха б. услуги питания в. услуги транспорта г. все перечисленное выше
4.	Какие отели в зависимости от вместимости являются наиболее эффективными в управлении?	а. сверхмалые б. малые в. средние г. большие (крупные) д. гиперотели (мегаотели)
		а) из 1

5	Из скольких комнат состоит номер «люкс»?	б) из 2 в) из 3 г) из 4
6.	В какой службе гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников?	а) служба управления номерным фондом б) служба организации питания в) коммерческая служба г) инженерно-техническая служба
7.	Какая из служб гостиницы является наиболее важной?	а) коммерческая служба б) служба организации питания в) служба управления номерным фондом г) все службы одинаково важны
8.	Какой этап стоит первым в технологическом цикле обслуживания гостей в отеле?	а) заезд б) бронирование в) регистрация г) расчет
9.	Гостиниц, каких категорий, остро не хватает в настоящее время в г.Москве?	а. ***** зв. б. ***** зв. в. *** зв. г. ** зв.
10.	Какая из систем классификации гостиниц является самой распространенной?	а. система разрядов б. система букв в. система ключей г. система звезд
11.	В каком российском нормативно-правовом документе зафиксирована классификация номеров по категориям?	а. Законе «О защите прав потребителей» б. Законе «Об основах туристской деятельности в РФ» в. «Правилах предоставления гостиничных

		<p>услуг в РФ»</p> <p>г. Законе «О техническом регулировании»</p> <p>д.«Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения»</p>
12.	Сколько категорий номеров гостиницы установлено данной классификацией?	<p>а. 10</p> <p>б. 6</p> <p>в. 9</p> <p>г. 8</p>
13.	На какой срок выдается сертификат категории гостинице или другому средству размещения аттестационной комиссией Центрального Органа Сертификации (ЦОС)?	<p>а. на 10 лет</p> <p>б. на 3 года</p> <p>в. на 1 год</p> <p>г. на 5 лет</p>
14.	Из скольких комнат состоит номер «люкс»?	<p>а. из 1</p> <p>б. из 2</p> <p>в. из 3</p> <p>г. из 4</p>
15.	К какой категории номеров относится номер «студия»?	<p>а. первой</p> <p>б. второй</p> <p>в. третьей</p> <p>г. высшей</p>
16.	К какой категории номеров относится номер «сюит»?	<p>а. высшей</p> <p>б. третьей</p> <p>в. четвертой</p> <p>г. пятой</p>
17.	Какова площадь номера «сюит»?	<p>а. не менее 25 м²</p> <p>б. не менее 35 м²</p> <p>в. не менее 40 м²</p> <p>г. не менее 75 м²</p>
18.	В номере какой категории должен быть гостевой туалет?	<p>а. в номере «апартамент»</p> <p>б. в номере «сюит»</p>

		в. в номере «студия» г. в номере «люкс»
19.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь горячее и холодное водоснабжение?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г.. **** зв. д.. ***** зв. ж. всех категорий
20.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь охранную сигнализацию, электронные замки или видеокамеры в коридорах?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г. **** зв. и ***** зв. д. всех категорий

Типовой перечень вопросов к зачету

1. Необходимость в классификации средств размещения
2. Отсутствие единой мировой системы классификации средств размещения, как одна из основных проблем современной индустрии гостеприимства
3. Основные и наиболее перспективные системы классификаций средств размещения в мире
4. Российская классификационная система современных средств размещения и ее характеристика
5. Основные принципы деления гостиничных предприятий на категории
6. Классификационные требования к гостиницам категории 1*
7. Классификационные требования к гостиницам категории 2*
8. Классификационные требования к гостиницам категории 3*
9. Классификационные требования к гостиницам категории 3*
10. Классификационные требования к гостиницам категории 4*
11. Классификационные требования к гостиницам категории 5*
12. Значение формулирования собственной миссии гостиничного предприятия
13. Связь между миссией отеля и целью его функционирования, между целями отдельных служб гостиницы и общей стратегией данного предприятия
14. Как организационная схема отражает иерархию должностной структуры? Почему схема должна быть гибкой?
15. Достоинства и недостатки функциональной структуры организации гостиницы. Что такое линейные связи, и какова их роль в гостиничной структуре?
16. Что включает в себя организационная структура современного гостиничного предприятия?
17. Структура менеджмента в полносервисных отелях высокого класса обслуживания
18. Принципиальные отличия в структуре управления и организации обслуживания гостей в отечественных гостиницах и в гостиницах с иностранным менеджментом,

- функционирующих на московском гостиничном рынке
19. Какие службы гостиницы называются поддерживающими центрами?
 20. Какие службы (отделы) традиционно выделяются в структуре гостиничного предприятия?
 21. В чем структура отеля экономического класса отличается от гостиницы класса «люкс»?
 22. Перечислите основные задачи ведущих служб гостиницы.
 23. Какие подразделения включены в службу управления номерным фондом?
 24. Какие цели стоят перед службой приема и размещения?
 25. Какую роль в гостинице играет служба приема и размещения?
 26. Из каких специалистов состоит служба приема и размещения?
 27. Каковы функции отдела хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы?
 28. Как работает инженерно-техническая служба в современном отеле?
 29. Каков вклад инженерно-технической службы в борьбе за повышение эффективности работы отеля?
 30. Цели и задачи службы питания и напитков

Типовой перечень вопросов к зачету с оценкой

31. Роль медицинских служб в современном отеле
32. Почему бизнес-центры стали неотъемлемой частью современных высококласных отелей?
33. По какой причине современной гостинице необходима маркетинговая служба?
34. Для чего необходимо государственное регулирование гостиничной деятельности и как оно осуществляется?
35. С какой целью вводится сертификация услуг средств размещения?
36. Какие виды сертификации услуг Вы знаете и в чем их отличие?
37. Почему стандартизация может быть отнесена к способам государственного регулирования гостиничной деятельности?
38. В каких организационно-правовых формах осуществляется предпринимательская деятельность в гостиничной отрасли?
39. Специфика государственных унитарных гостиничных предприятий
40. Почему договор на оказание гостиничных услуг может быть отнесен к публичным договорам? Какие правовые последствия этого факта Вы можете назвать?
41. Что составляет правовую основу отношений гостиниц с туроператорами? Какие шаги предпринимаются для гармонизации этих отношений?
42. Чем ограничивается ответственность гостиницы за сохранность вещей постояльца?
43. Основные цели «Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения», утвержденной приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2014 №1215.
44. Назовите разделы «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085.
45. Какова роль человеческого фактора в гостиничном бизнесе и почему кадровые вопросы приобрели центральное значение в гостиничной индустрии?
46. Каким образом кадровые вопросы влияют на качество гостиничного предприятия?
47. В чем заключается роль менеджера в современной гостинице и как эта роль изменилась на протяжении последнего столетия?
48. Чем обусловлены отличия в подходах к кадровым проблемам в российских и зарубежных гостиницах?

49. Каковы основные функции кадровых служб гостиницы?
50. Что такое отдел человеческих ресурсов и в чем его отличие от традиционного отдела кадров?
51. Чем отличается должностная инструкция от профессионального стандарта?
52. Какая продолжительность испытательного срока установлена для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
53. С какой периодичностью проводится аттестация сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
54. По какой тематике, как правило, проходят тренинги персонала гостиниц?
55. Расскажите о стандартах внешнего вида и поведения работника гостиничного бизнеса.
56. Перечислите нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
57. Перечислите грубые (тяжкие) нарушения дисциплины, которые влекут за собой увольнение сотрудника гостиницы.
58. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококласных гостиниц с иностранным менеджментом.

Тематика рефератов

(корректировка с научным руководителем допускается)

1. Гостиничная индустрия как объект управления.
Эволюция предприятий гостиничного хозяйства. Древний период. Средневековье.
2. Гостиничная индустрия как объект управления.
Новое время. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
3. Классификация гостиниц.
Уровень комфорта. Классификация гостиниц в РФ. Вместимость номерного фонда.
4. Классификация гостиничных номеров. Функциональное назначение гостиничного предприятия.
5. Структура управления предприятиями гостиничного хозяйства. Типы организационных структур.
6. Основные службы гостиницы.
Служба бронирования. Служба обслуживания. Служба приема. Служба эксплуатации номерного фонда.
7. Формы управления.
Управление по контракту. Управление через договор франчайзинга. Аренда.
8. Менеджмент персонала гостиниц.
Кадровая служба гостиничного комплекса. Требования к менеджеру. Формирование трудовых коллективов.
9. Подбор персонала.
Рынки рабочей силы. Оценка персонала. Прием на работу.

10. Методы управления.
Понятие и классификация методов менеджмента. Экономические методы управления.
11. Методы управления.
12. Организационно - административные методы. Социально- психологические методы управления.
13. Стили управления.
Понятие и характеристика стилей руководства.
Управление процессами обслуживания на предприятиях питания.
Классификация предприятий питания. Обслуживание в гостиничных номерах.
.Виды сервиса.
14. Управление качеством услуг.
Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество.
15. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
Понятие стандартизации. Виды стандартов, используемых в отечественной и зарубежной практике. Сертификация как основа гарантии конкурентоспособности услуг. Всеобщее Управление Качеством.
16. Организационная структура управления гостиничными предприятиями.
17. Международные гостиничные цепи.
18. Менеджмент персонала гостиниц.
19. Эффективность гостинично-туристского комплекса.
20. Сущность Европейской («звездной») системы классификации гостиничных предприятий.
21. Российская система классификации гостиниц и средств размещения.
22. Контактные службы гостиничного предприятия и их характеристика.
23. Неконтактные службы гостиничного предприятия и их характеристика
24. Методы и стили управления персоналом гостиницы
25. Организация подбора и обучения кадров на предприятиях гостиничной индустрии
26. Ресторанный бизнес как составляющая гостиничной индустрии.
27. Специфика работы в сфере гостиничного сервиса (характеристика и особенности гостиничных услуг).
28. Конкуренция в гостиничном бизнесе.
29. Использование рекламы и PR в гостиничной индустрии
30. Перспективы развития гостиничного бизнеса в России и за рубежом.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Нормативные правовые акты

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012

№93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 № 66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184 ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 №770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

- 3 Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства М.: КноРус, 2016
5. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие Издательство «Флинта», 2013
6. Арбузова И.А. Технология и организация гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
7. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров

Дашков и К., 2016

8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2016

Дополнительная литература

1. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2010
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2016
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
4. Губарева О. Н. Гостиничное дело Учебное пособие на английском языке Издательство: ГИС М, 2015

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Euro Seek | http://www.euroseek.com |
| 2. Everything's Travel | http://www.menibers.aol.com/trvlevery |
| 3. Hotel Resource | http://www.hotelresource.com |
| 4. Look Smart | http://www.looksmart.coin |
| 5. Travel Search | http://www.travelsearch.com |
| 6. World Pages | http://www.worldpages.coni |
| 7. Yahoo! | http://www.yahoo.com |

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
3. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
4. UNWTO NEWS.
5. «ОТЕЛЬ»;
6. «Гостиницы и рестораны»;
7. «Парад отелей»;
8. «Стандарт 5 звезд»;
9. «Пять звезд»;
10. «Курортные ведомости»;
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Эффективное проведение семинарских занятий в форме тренингов предполагает соответствующую организацию учебного пространства (например, достаточно свободное пространство для размещения учащихся по кругу, с ведущим-преподавателем в центре). Стенды для размещения учебно-методических материалов поясняющего и иллюстративного характера. Мультимедийный комплекс для демонстрации учебных видеофильмов, учебных тренингов.

Минимально необходимый для освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» перечень материально-технического обеспечения включает:

1. Оверхед – проектор
2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Классная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях.

В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальных залах, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

Основная цель семинарских занятий состоит в том, чтобы повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области организации гостиничного бизнеса, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

В ходе проведения семинарских занятий слушатели должны закрепить теоретические знания по курсу «Организация гостиничного дела», качественно освоить наиболее сложные и необходимые проблемы этого учебного курса, выработать навыки самостоятельной деятельности и умение работать со специальной литературой по гостиничной деятельности.

На семинарских занятиях студенты должны научиться грамотно излагать проблемы в области страхования и рисков в гостиничном бизнесе, свободно высказывать своё мнение, вести полемику, способствующую развитию профессиональной компетентности.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;
- обсуждение докладов и рефератов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;
- решение ситуационных задач.

Практические занятия включают 5 разделов, отражающих последовательность изучения курса в соответствии с программой. Их формы предусматривают обсуждение заданных планом вопросов, выступление с докладами по написанным рефератам и их обсуждение, рассмотрение конкретных ситуаций в области организации гостиничного бизнеса.

Тематические разделы семинарских занятий

Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (4 час.)

Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Вопросы для изучения и обсуждения:

1. Понятие «Индустрия гостеприимства». Индустрия гостеприимства, её значение и место в туризме. Характеристика сегментов индустрии гостеприимства. Вместимость коллективных средств размещения по количеству мест и занимаемой доли рынка.
2. Гостиничное предприятие, как основной объект размещения. Место гостиничного предприятия в индустрии гостеприимства.
3. Гостиничная индустрия г.Москвы: история становления и развития.
4. Мировая гостиничная индустрия. Крупнейшие гостиничные сети. Лучшие гостиничные торговые марки. Характеристика объёмов, динамики и финансовых показателей гостиничной индустрии в различных регионах мира.
5. Сравнительная характеристика гостиничной индустрии европейских стран.
6. Глобальные тенденции и перспективы развития мирового гостиничного хозяйства в XXI веке. Гостиничный бизнес, его роль и место в экономике.

7. Построение гостиничных цепей. Франчайзинг, партнёрство, аренда, управление по контракту. Влияние внедрения этих методов на развитие гостиничной индустрии. Выгоды и некоторые недостатки данных систем.

Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ
3. Новые услуги, предлагаемые в зарубежных и отечественных гостиницах

Источники

Нормативно-правовая база

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 No2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 No1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 No390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 No132-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 30.12.2008 No309-ФЗ, от 28.06.2009 No123-ФЗ, от 27.12.2009 No365-ФЗ, от 30.07.2010 No242-ФЗ, от 01.07.2011 No169-ФЗ, от 03.05.2012 No47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 No69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 No173-ФЗ, от 28.09.2010 No243-ФЗ, от 29.12.2010 No442-ФЗ, от 18.07.2011 No242-ФЗ, от 18.07.2011 No243-ФЗ, от 19.07.2011 No248-ФЗ, от 08.11.2011 No309-ФЗ, от 30.11.2011 No345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 No150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 No82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 No123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 № 32-ФЗ, от 27.12.2009 № 374-ФЗ, от 29.12.2010 № 442-ФЗ, от 11.07.2011 № 190-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 18.07.2011 № 243-ФЗ, от 19.07.2011 № 248-ФЗ, от 21.11.2011 № 331-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 № 417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения
Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 № 243-ФЗ, от 28.12.2010 № 394-ФЗ, от 18.07.2011 № 215-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 18.07.2011 № 243-ФЗ, от 19.07.2011 № 248-ФЗ, от 05.06.2012 № 52-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 № 88-ФЗ, от 27.10.2008 № 178-ФЗ, от 22.12.2008 № 268-ФЗ, от 07.12.2011 № 417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ (вред. Федеральных законов от 22.04.2010 № 65-ФЗ, от 26.04.2010 № 66-ФЗ, от 27.07.2010 № 191-ФЗ, от 27.07.2010 № 224-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ, от 28.12.2010 № 408-ФЗ, от 21.04.2011 № 69-ФЗ, от 04.06.2011 № 123-ФЗ, от 01.07.2011 № 169-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 03.05.2012 № 47-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 19.10.2011 № 283-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 № 327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.12.2010 № 394-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 19.07.2011 № 248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 № 88-ФЗ, от 27.10.2008 № 178-ФЗ, от 22.12.2008 № 268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 № 171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 № 41-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 28.12.2010 № 430-ФЗ, от 01.07.2011 № 169-ФЗ, от 18.07.2011 № 218-ФЗ, от 21.07.2011 № 253-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 № 17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 № 134-ФЗ, от 20.04.2007 № 55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт
Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 № 121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 № 162-ФЗ, от 27.07.2010 № 192-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 25.06.2012 № 94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ
Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 № 369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 № 327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184 ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 №770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
3. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров. - М.: КноРус, 2016.

4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства М.:КноРус, 2016
5. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие Издательство «Флинта», 2013
6. Арбузова И.А. Технология и организация гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
7. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров Дашков и К., 2016
8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2016

Дополнительная литература

1. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2010
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2016
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2015
4. Губарева О. Н Гостиничное дело Учебное пособие на английском языке Издательство: ГИС М, 2015

Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (4 час.)

Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения

Вопросы для изучения и обсуждения

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика.
2. Индивидуальные средства размещения, их характеристика.
3. Европейские классификации гостиниц.
4. Американские классификации гостиниц.
5. Характеристика гостиниц различных категорий.

6. Расскажите об отечественной Системе классификации гостиниц.
7. Что является основными целями «Системы классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215?
8. Приведите ряд требований, предъявляемых к гостиницам различных категорий, согласно «Системе классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
9. Дайте определения понятиям: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд», применяемым в «Системе классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
10. Расскажите о классификации номерного фонда, согласно «Системе классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» действующей в РФ.

Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ

Источники

Нормативно-правовая база

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 No2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 No1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства

размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (вред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 №66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности

гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 No770-ПП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

- 3 Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства М.: КноРус, 2016
5. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие Издательство «Флинта», 2013
6. Арбузова И.А. Технология и организация гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
7. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров Дашков и К., 2016
8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2016

Дополнительная литература

1. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2010
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2016
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2015
4. Губарева О. Н Гостиничное дело Учебное пособие на английском языке Издательство: ГИС М, 2015

Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (4 час.)

Принципы организационного построения высококласных гостиничных предприятий

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Управляющий и его роль в жизни отеля.
2. Должностная инструкция руководителя гостиничного предприятия.
3. Основные службы и отделы отеля. Структуры, назначение, функции, подчиненность в службах, графики работы, взаимосвязь между службами.
4. Группа исполнительных директоров при управляющем.
5. Служба управления номерным фондом (Room Division),
6. Административно-управленческая служба (Administration Department),
7. Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department),
8. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department),
9. Инженерно-техническая служба (Technical Department),
10. Служба вспомогательных и дополнительных услуг (Additional Services)

Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ

Источники

Нормативно-правовая база

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 No2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 No1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 №66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011

№242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 No1529-ПП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 No770-ПП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) T41 1984660 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) T4 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
3. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров. - М.: КноРус, 2016.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства М.: КноРус, 2016
5. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие Издательство «Флинта», 2013
6. Арбузова И.А. Технология и организация гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
7. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров Дашков и К., 2016
8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2016

Дополнительная литература

1. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2010
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2016
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
4. Губарева О. Н. Гостиничное дело Учебное пособие на английском языке

Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (4 час.)

**Техника взаимоотношений с клиентами высококлассного отеля
Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококлассного отеля**

Вопросы для изучения и обсуждения

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Организация элитного, персонифицированного, VIP-обслуживания.
- 2.
3. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг. Высшая цель деловой активности в индустрии гостеприимства. Гостеприимство -
4. «секретный элемент обслуживания». Программы поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы.
5. Программа «Постоянный гость». Качество обслуживания, как важнейшая стратегическая задача гостиничного
6. предприятия. Пути повышения качества обслуживания. Особенности и специфика работы с гостями из разных стран в силу их различных
7. традиций и обычаев.

Практические задания (темы докладов):

1. Новости гостиничного бизнеса за рубежом
2. Новости гостиничного бизнеса в РФ

Источники

Нормативно-правовая база

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 No2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 No1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства

размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (вред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 №66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности

гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 No770-ПП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

- 3 Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства М.: КноРус, 2016
5. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие Издательство «Флинта», 2013
6. Арбузова И.А. Технология и организация гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
7. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров Дашков и К., 2016
8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2016

Дополнительная литература

1. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2010
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2016
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2015
4. Губарева О. Н Гостиничное дело Учебное пособие на английском языке Издательство: ГИС М, 2015

Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (4 час.)

Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококлассных гостиницах

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Расскажите о профессиональном имидже сотрудников современного отеля.
2. В чем состоят культура и психологические аспекты делового общения персонала гостиницы с потребителями гостиничных услуг?
3. Расскажите о стандартах внешнего вида персонала гостиницы.
4. Какова продолжительность испытательного срока, установленная для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом.
5. Назовите тематику тренингов для персонала высококлассных гостиниц.
6. Расскажите о стандартах поведения работников гостиничного бизнеса

Практические задания (темы докладов):

1. Инновации гостиничного бизнеса за рубежом
2. Инновации гостиничного бизнеса в РФ

Источники

Нормативно-правовая база

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (вред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 №66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ

от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт
Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ
Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания
Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта
Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 №770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
3. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров. - М.: КноРус, 2016.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства М.: КноРус, 2016
5. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие Издательство «Флинта», 2013
6. Арбузова И.А. Технология и организация гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
7. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров Дашков и К., 2016
8. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2016

Дополнительная литература

1. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2010
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2016
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2015
4. Губарева О. Н Гостиничное дело Учебное пособие на английском языке Издательство: ГИС М, 2015

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Организация гостиничного бизнеса». Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Организация гостиничного бизнеса» рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, навыки и умения.

Цель самостоятельной работы - более глубокое и детальное осмысление предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, в частности, при подготовке к семинару или тестовому заданию; подготовка к семинарским занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на семинарских занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления и умения убедительной аргументации собственной позиции. В качестве самостоятельной работы студентов на семинаре рассматривается также участие студентов в подведении итогов семинара и оценка ими выступлений участников семинара. Самостоятельная работа оформляется в форме рефератов и сообщений на семинарах и может использоваться как подготовительный материал для дипломного проекта.

Для улучшения качества самостоятельной работы обучающихся (слушателей), кроме основных, рекомендуется использовать и творческие подходы – обсуждение результатов посещения выставок, форумов, конференций, посвященных развитию гостиничного рынка, навыков, полученных во время прохождения практики или профессиональной деятельности.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудоемкость самостоятельн ой работы (в часах)	Рекомендации
<p>Подготовка к Разделу №1</p> <p>Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг</p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>. Крупнейшие гостиничные сети. Лучшие гостиничные торговые марки. Характеристика объемов, динамики и финансовых показателей гостиничной индустрии в различных регионах мира. Вместимость коллективных средств размещения по количеству мест и занимаемой доли рынка. Объемы гостиничной индустрии по регионам мира. Сравнительная характеристика гостиничной индустрии европейских стран. Глобальные тенденции и перспективы развития мирового гостиничного хозяйства в XXI веке. Гостиничный бизнес, его роль и место в экономике.</p> <p>Построение гостиничных цепей. Франчайзинг, партнёрство, аренда, управление по контракту. Влияние внедрения этих методов на развитие гостиничной индустрии. Выгоды и некоторые недостатки данных систем.</p>	8	

			<p>Работа над понятийным аппаратом.</p> <p>Проработка нормативной и законодательной документации</p> <p>Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»</p> <p>- Консультация преподавателя</p> <p>- Повторение материала лекции</p> <p>- Повторение и освоение основного терминологического аппарата, связанного с организацией предоставления дополнительных сопутствующих услуг</p> <p>- Выбор тем докладов и рефератов.</p> <p>См. описание семинара №1 в разделе «Планы семинарских занятий».</p>
<p>Подготовка к Разделу №2</p> <p>Системы классификации и типология гостиниц и других средств размещения</p> <p>Подготовка к лекции</p>	<p>Многообразие систем классификации отелей и признаки, лежащие в основе этих классификаций. Сегментация рынка гостиничных услуг. Концепции, определения и классификации, принятые Всемирной туристской организацией (ВТО) для статистики туризма. Классификации гостиниц: по типу конструкций, по месту расположения, по этажности; по уровню комфорта (более 30 систем классификации отелей); по вместимости по формам собственности; по назначению.</p>	10	<p>- Повторение пройденного материала</p>

Подготовка к семинару	Классификации и характеристики гостиниц в разных странах мира. Самые необычные и оригинальные отели мира и причины их большой популярности в последнее время.		<p>-Необходимо ознакомиться с источниками и обратить особое внимание на перечень нормативных и правовых актов, указанных в списке источников и литературы к семинару по разделу 2 в параграфе «Планы семинарских занятий».</p> <p>- Представление списков источников и литературы по выбранным темам докладов и рефератов, обсуждение их с преподавателем</p> <p>- Назначение оппонентов по докладам и рефератам Консультация преподавателя о требованиях к оппонированию докладов.</p> <p>- Обсуждение с преподавателем разработанной методики презентации докладов</p> <p>См. описание семинара №2 в разделе «Планы семинарских занятий»</p>
<p>Подготовка к Разделу №3</p> <p>Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий</p> <p>Подготовка к лекции</p>	Типы организационно-управленческих структур гостиничных предприятий (преимущества и недостатки)	8	Повторение материала предыдущей лекции

Подготовка к семинару			<p>Подготовиться к устному и письменному опросу</p> <p>См. описание семинара №3 в разделе «Планы семинарских занятий»</p>
Написание реферата (доклада)			<p>См. список рекомендуемой литературы. Объем – 20-22 страницы. Структура должна включать разделы: введение (1-2 стр.), основной текст (разбит на 4-5 частей), заключение (2 стр.) и список используемых источников и литературы (не менее 10). Оформление должно соответствовать требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.</p> <p>См. «Примерные темы рефератов»</p>
<p>Подготовка к Разделу №4</p> <p>Техника взаимоотношений с клиентами высококлассного отеля</p> <p>Принципы</p>	<p>Высшая цель деловой активности в индустрии гостеприимства. Гостеприимство - «секретный элемент обслуживания». Программы поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы. Программа «Постоянный гость». Особенности и специфика работы с гостями из разных</p>	10	

<p>эффективной коммуникации и внутри коллектива высококлассного отеля</p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>стран в силу их различных традиций и обычаев. Организация элитного, персонифицированного, VIP-обслуживания. Качество обслуживания, как важнейшая стратегическая задача гостиничного предприятия. Пути повышения качества обслуживания.</p>		<p>Повторение пройденного материала</p> <p>- Консультация преподавателя</p> <p>- Презентация докладов, защита выполненных рефератов</p> <p>См. описание семинара №4 в разделе «Планы семинарских занятий»</p>
<p>Подготовка к Разделу №5</p> <p>Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококлассных гостиницах</p> <p>Подготовка</p>	<p>Факторы профессионализма. Значение фактора повышения квалификации и профессионального роста сотрудников гостиницы.</p> <p>Подбор кадров для гостиничного бизнеса. Составление резюме, заполнение анкет, подготовка к собеседованию с работодателем.</p>	<p>8</p>	<p>Повторение пройденного материала</p>

к лекции			- Консультация преподавателя
Подготовка к семинару			- В соответствии с выбранными ранее темами рефератов, часть времени, отведенного на семинары, отводится на защиту рефератов. См. описание семинара №5 в разделе «Планы семинарских занятий»
Подготовка к итоговой аттестации			См. Перечень тем для подготовки к зачету
Подготовка к зачету			См. Перечень тем для подготовки к зачету
Итого трудоёмкость самостоятельной работы по дисциплине:		44	

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы по курсу (аналитико-синтетическое задание, публичное выступление) выполняются на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательно использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу посередине. Они нужны везде, кроме первого (титального) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы, если он занимает несколько страниц, целесообразно начинать с новой страницы. Если раздел занимает полстраницы, новый раздел можно начать на текущей. Названия разделов выделить жирным шрифтом, выравнивать по центру.

При выставлении оценок за текст выступления учитывается: объем и качество проведенной работы с научной литературой по теме выступления, содержание и стиль изложения самого текста выступления, наличие и качество справочно-библиографического аппарата работы (ссылки на источники должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.5 – 2008), умение студента анализировать прочитанное, сравнивать различные точки зрения на проблему и аргументировать собственное мнение.

9.3. Иные материалы

Методические рекомендации по подготовке электронной презентации

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо

впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

• текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

• использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

• списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Глоссарий

Термин	Значение
Индустрия гостеприимства	Собирательное понятие, объединяющее разнообразные формы предпринимательства, которые специализируются на рынке услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей
Гостиница	Коллективное средство размещения, предназначенное для оказания туристам услуг размещения и питания на платной основе в соответствии с принятыми стандартами и требованиями
Сертификация	Способ независимого подтверждения (оценки) соответствия услуги установленным требованиям
Стандарт	Государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг)
Гарантия качества	Подход, заключающийся в обеспечении постоянного уровня оказываемых услуг
Цикл обслуживания	Рабочий термин, применяющийся для характеристики процесса обслуживания в гостинице
Профессиональный стандарт	Документ, образец, устанавливающий перечень признаков, свойств и качеств, которым должен соответствовать сотрудник, занимающий ту и ли иную должность
Аттестация	Процедура определения квалификации работника, уровня его подготовки, наличия умений и навыков, позволяющих выполнять соответствующие производственные функции

Корпоративная культура	Внутрипроизводственная согласованность действий всего персонала независимо от уровней производственной иерархии, в общем виде отражающая соответствие внешних целевых групп и внутренних задач, стоящих перед предприятием
Номер в средстве размещения	Одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов
Номерной фонд	Общее количество номеров (мест) средства размещения
Room division	Служба управления номерным фондом
Administration Department	Административная служба
Food and Beverage Department	Служба организации питания
Sales and Marketing Department	Коммерческая служба
Technical Department	Инженерно-техническая служба
Additional Services	Службы дополнительных и сопутствующих услуг
Front Office Manager	Руководитель службы приема и размещения
Housekeeping Manager	Руководитель административно-хозяйственной службы
Reservation Department	Отдел бронирования
GDS	Глобальная Сеть Бронирования
Guaranteed reservation	Гарантированное бронирование
Non Guaranteed reservation	Негарантированное бронирование
Overbooking	Избыточное бронирование
Confirmation reservation	Подтверждение бронирования
Front desk (Reception)	Стойка приема и размещения
Rack Rate	Цена за стойкой
Corporate Rate	Корпоративная цена
High season	Период высокого спроса
Low season	Период низкого спроса
Resident card	Карта клиента
Trainee	Стажер
Housekeeping Report	Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы
Houseman	коридорный
frequency of change of linen	периодичность смены белья
Pillow Menu	Меню Подушек
Guest's Information Folder	Информационная папка для гостей

Guest Satisfaction Survey	Карточка-отзыв гостей о качестве обслуживания
Fire Security Regulations	Информация о мерах пожарной безопасности
LOST AND FOUND REGISTER	журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей
Technical Discrepancy	технические неполадки
Turndown Services	Особое вечернее обслуживание гостевых номеров
VIP Amenity order	Бланк заказа на обслуживание VIP-клиентов
kid's set	детский набор
Express service	Экстренный сервис
cash desk	Касса
Floor Report	Поэтажный план, поэтажный лист (задание)

Приложение1

Аннотация дисциплины

Дисциплина **«Организация гостиничного дела»** является обязательной дисциплиной учебного плана и входит в базовую/вариативную часть 1Б1.Б.21 дисциплин по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и адресована студентам 2 курса (3

семестр, 4 семестр). Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой современного туризма и гостеприимства.

Цель учебного курса - предоставление студентам систематизированных знаний об организации гостиничного дела, как части современной экономической производственной деятельности; формирование у студентов мышления, базирующегося на знании основ гостиничного бизнеса для осуществления их профессиональной деятельности на туристском и гостиничном рынке на основании получения необходимых теоретических знаний и формирования практических навыков в области гостиничного сервиса.

Задачами учебного курса являются:

- рассмотрение основ гостиничного бизнеса, сервиса и услуг;
- анализ зарубежных и отечественных систем классификации современных средств размещения;
- характеристика организации управления комплексом гостиничных услуг в средствах размещения;
- изучение особенностей деятельности и функционирования различных служб и подразделений гостиничных предприятий.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОК-6 -способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОПК-1-способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта

ОПК-3 -готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: - правила внутреннего распорядка в гостиницах и туристических комплексах; закономерности и особенности организации гостиничного обслуживания в соответствии с современными требованиями

- классификацию гостиниц и характеристику различных категорий гостиниц;

- организационно-управленческую структуру высококлассного отеля, знать и понимать важность рациональной взаимосвязи между службами; принципы функционирования крупнейших служб гостиницы;
- основные понятия, термины и определения в области организации средств размещения;

Уметь:

- создавать должностные инструкции сотрудников, контролировать их выполнение; обеспечивать комплексное обслуживание потребителей гостиничных услуг;
- четко формулировать основные задачи, стоящие перед гостиничным предприятием;
- обеспечивать систему мер по повышению качества предоставляемых услуг.

Владеть:

- навыками применения психологических приемов делового общения в работе гостиничных предприятий
- организации гостиничного дела;
- информацией и последними научными разработками в сфере индустрии гостеприимства.
- организации гостиничного дела.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация **в форме зачета в 3 семестре и зачета с оценкой в 4 семестре.**

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет **4 зачетные единицы 144ч.**

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,
Туризма и гостеприимства
№ 1 от 31.08.2020 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (модуле) дисциплины

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	29.06.2017 г.	10
2	Приложение №2	26.06.2018 г.	11
3	Приложение №3	31.08.2020 г.	1

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2017 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 19 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

** Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

** Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

1. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

2. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно

			распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное