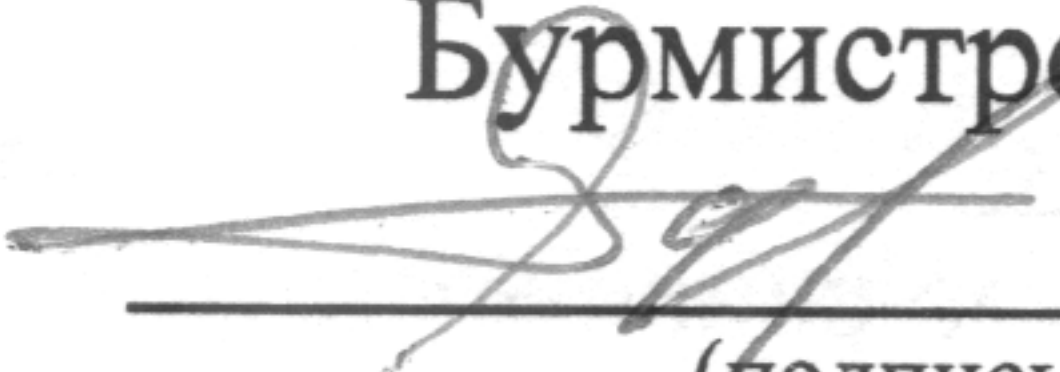


Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский национальный исследовательский технологический  
университет»  
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР  
Бурмистров А.В.

  
(подпись)

« 27 » 10 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

По дисциплине Б1.Б.14 Организация гостиничного дела

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»  
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничное дело

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 3/6

|                          | Часы | Зачетные<br>единицы |
|--------------------------|------|---------------------|
| Лекции                   | 5    | 0,14                |
| Практические занятия     | 10   | 0,27                |
| Семинарские занятия      |      |                     |
| Лабораторные занятия     |      |                     |
| Самостоятельная работа   | 125  | 3,47                |
| Форма аттестации (зачет) | 4    | 0,12                |
| Всего                    | 144  | 4                   |

Казань, 2017 г.



Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

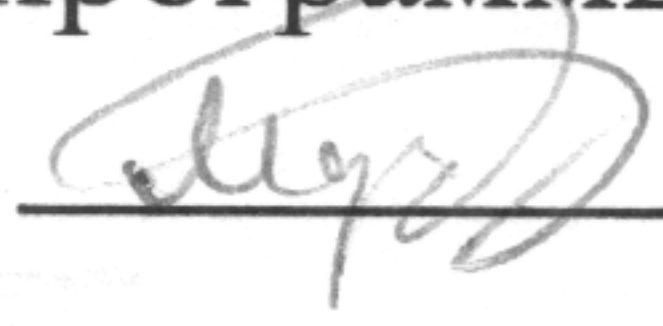
(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана набора обучающихся 2017 года

Разработчик программы:

Доцент

(должность)



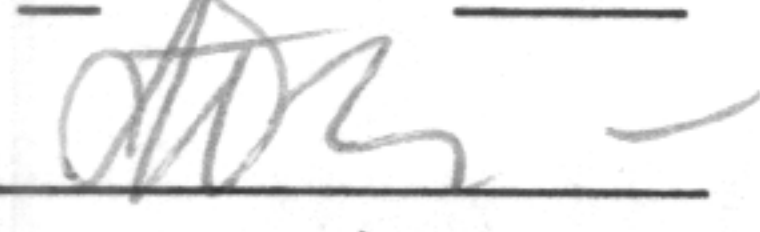
(подпись)

Р.Г. Мударисов

(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,  
протокол от 11.10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой

  
(подпись)

Л.Н.Абуталипова

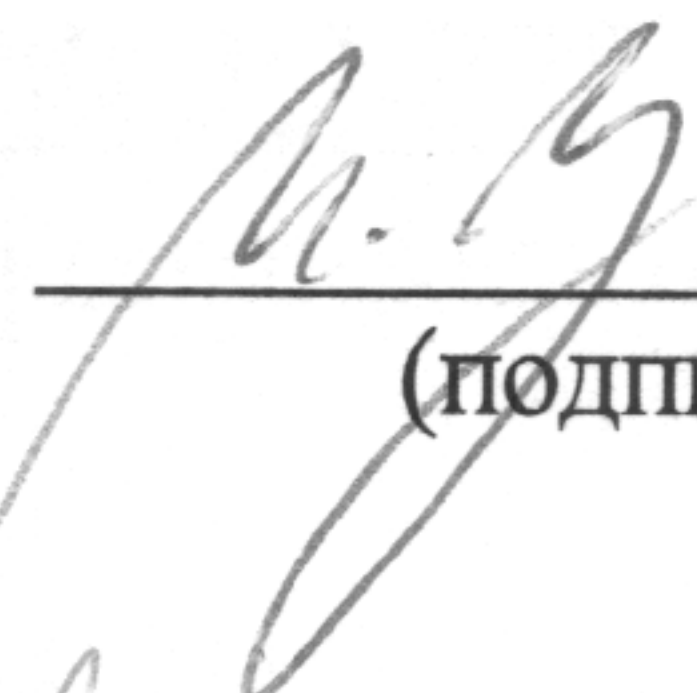
(Ф.И.О.)

## УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится  
кафедра-разработчик РП

от 25.10 2017 г. № 8

Председатель комиссии, доцент

  
(подпись)

М.Р.Зиганшина

(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ

  
(подпись)

Л.А.Китаева

(Ф.И.О.)



### **Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «*Организация гостиничного дела*» являются формирование у студентов комплексного представления о системе обслуживания потребителей на предприятиях сферы обслуживания, в том числе индустрии гостеприимства и туризма на основе международного и отечественного опыта

### **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Организация гостиничного дела» относится к базовой части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Информационные технологии в гостиничной деятельности
- б) Сервисная деятельность
- в) Коммуникативные технологии в гостиничном деле / Глобальные и локальные сети бронирования
- г) Экологическая безопасность в гостинице / Основы страховой деятельности в индустрии гостеприимства

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- а) Проектирование гостиничной деятельности
- б) Технические средства и оборудование гостиничных предприятий
- в) Производственные технологии в гостиничной деятельности / Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса
- д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Организация гостиничного дела» могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в проектной, организационно-управленческой, научно-исследовательской, производственно-технологической и сервисной деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

1. **Знать:** организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов



**3. Владеть:** навыками контроля деятельности гостиниц и других средств размещения; навыками организации работ по подтверждению соответствия систем классификации гостиниц и других средств размещения; навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

| №<br>п/<br>п     | Раздел дисциплины                  | Семестр | Виды учебной работы<br>(в часах) |                     |                     |     | Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам |
|------------------|------------------------------------|---------|----------------------------------|---------------------|---------------------|-----|------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                    |         | Лекции                           | Практические работы | Лабораторные работы | СРС |                                                                        |
| 1                | Теоретические аспекты сферы услуг. | 5       | 2                                |                     |                     | 7   | Доклады<br>Подготовка к семинарским занятиям                           |
| 2                | Значение процесса обслуживания.    | 6       | 1                                | 2                   |                     | 30  | Подготовка к семинарским занятиям                                      |
| 3                | Формы обслуживания.                | 6       | 1                                | 3                   |                     | 30  | Подготовка к семинарским занятиям                                      |
| 4                | Организация обслуживания.          | 6       | 1                                | 3                   |                     | 30  | Подготовка к семинарским занятиям                                      |
| 5                | Пути повышения качества услуг.     | 6       |                                  | 2                   |                     | 28  | Подготовка к семинарским занятиям<br>Контрольная работа, тестирование  |
|                  | ИТОГО                              |         | 5                                | 10                  |                     | 125 |                                                                        |
| Форма аттестации |                                    |         |                                  |                     |                     |     | Зачет                                                                  |



**5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций**

| № п/п | Раздел дисциплины                  | Часы | Тема лекционного занятия           | Краткое содержание                                                                                                                                                                                                      | Формируемые компетенции |
|-------|------------------------------------|------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1     | Теоретические аспекты сферы услуг. | 2    | Теоретические аспекты сферы услуг. | <b>Введение.</b> Теоретические аспекты сферы услуг. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя. Общая характеристика средств размещения. Организационная структура гостиничного предприятия. | ПК-2                    |
| 2     | Значение процесса обслуживания.    | 1    | Значение процесса обслуживания.    | Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ                                                                                           | ПК-2                    |
| 3     | Формы обслуживания.                | 1    | Формы обслуживания.                | Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии                                                                                                                                                    | ПК-2                    |
| 4     | Организация обслуживания.          | 1    | Организация обслуживания.          | Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания                                                 | ПК-2                    |

**6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)**

| № п/п | Раздел дисциплины               | Часы | Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Формируемые компетенции |
|-------|---------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1     | Значение процесса обслуживания. | 2    | Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста. Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования туристского продукта. Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания | ПК-2                    |



|   |                                |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
|---|--------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|   |                                |   | <p>процесса оказания услуг во времени. <b>Типы и методы организации выполнения услуг.</b> Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства. Потребности и удовлетворение потребностей. Классификация потребностей: мировой и отечественный опыт. Стадии развития потребностей. Факторы формирования и развития потребностей. Удовлетворение потребностей индивида в услугах. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к услугам и обслуживанию. Номенклатура и характеристика нормативно-правовых и законодательных актов Российской Федерации, регламентирующих деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства.</p> |      |
| 3 | Формы обслуживания.            | 3 | <p>Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ПК-2 |
| 4 | Организация обслуживания.      | 3 | <p>Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. Организация маркетинговых исследований. Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ПК-2 |
| 5 | Пути повышения качества услуг. | 2 | <p>Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей. Принципы сбытовой политики предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Инновации в туристской</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ПК-2 |



|  |  |  |                                                                                                                                                                   |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | индустрии. Влияние внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на формирование стратегии и тактики управления. Подходы к формированию цены на развитие услуг. |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено**

**8. Самостоятельная работа бакалавра**

| № п/п | Темы, выносимые на самостоятельную работу | Часы | Форма СРС                                                             | Формируемые компетенции |
|-------|-------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1     | Теоретические аспекты сферы услуг.        | 7    | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-2                    |
| 2     | Значение процесса обслуживания.           | 30   | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-2                    |
| 3     | Формы обслуживания.                       | 30   | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-2                    |
| 4     | Организация обслуживания.                 | 30   | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-2                    |
| 5     | Пути повышения качества услуг.            | 28   | Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам | ПК-2                    |

**9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.**

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины «**Организация гостиничного дела**» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается экзамен, доклад, выполнение теста и работа на семинарских занятиях. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, в ходе изучения дисциплины он может набрать максимально 60 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании



текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине «*Организация гостиничного дела*» итоговой формой отчетности является зачет

| <i>Оценочные средства</i>                | <i>Кол-во</i> | <i>Min, баллов</i> | <i>Max, баллов</i> |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| <i>Подготовка к семинарским занятиям</i> | <i>10</i>     | <i>16</i>          | <i>24</i>          |
| <i>Контрольная работа</i>                | <i>1</i>      | <i>10</i>          | <i>20</i>          |
| <i>Доклад</i>                            | <i>1</i>      | <i>4</i>           | <i>6</i>           |
| <i>Тест</i>                              | <i>1</i>      | <i>24</i>          | <i>40</i>          |
| <i>Доклад</i>                            | <i>1</i>      | <i>6</i>           | <i>10</i>          |
| <i>Итого:</i>                            |               | <i>60</i>          | <i>100</i>         |



## **10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины**

### **10.1 Основная литература**

При изучении дисциплины «Организация гостиничного дела» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

| <b>Основные источники информации</b>                                                                                                                | <b>Кол-во экз.</b>                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.                             | ЭБС «Znanium.com»<br><a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=529356">http://znanium.com/bookread2.php?book=529356</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                       |
| 2. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.               | ЭБС «Znanium.com»<br><a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=519396">http://znanium.com/bookread2.php?book=519396</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                       |
| 3. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва : КноРус, 2016. — 192 с.                                      | ЭБС «BOOK»<br><a href="https://www.book.ru/book/919209">https://www.book.ru/book/919209</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ                                                                        |
| 4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. | ЭБС «ЮРАЙТ»<br><a href="https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4">https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |

### **10.2 Дополнительная литература**

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

| <b>Дополнительные источники информации</b>                                                                                                                               | <b>Кол-во экз.</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А.Карнаухова. – Ставрополь: ООО Секвойя, 2015. – 167 с. | ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=438785&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=438785&amp;sr=1</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |



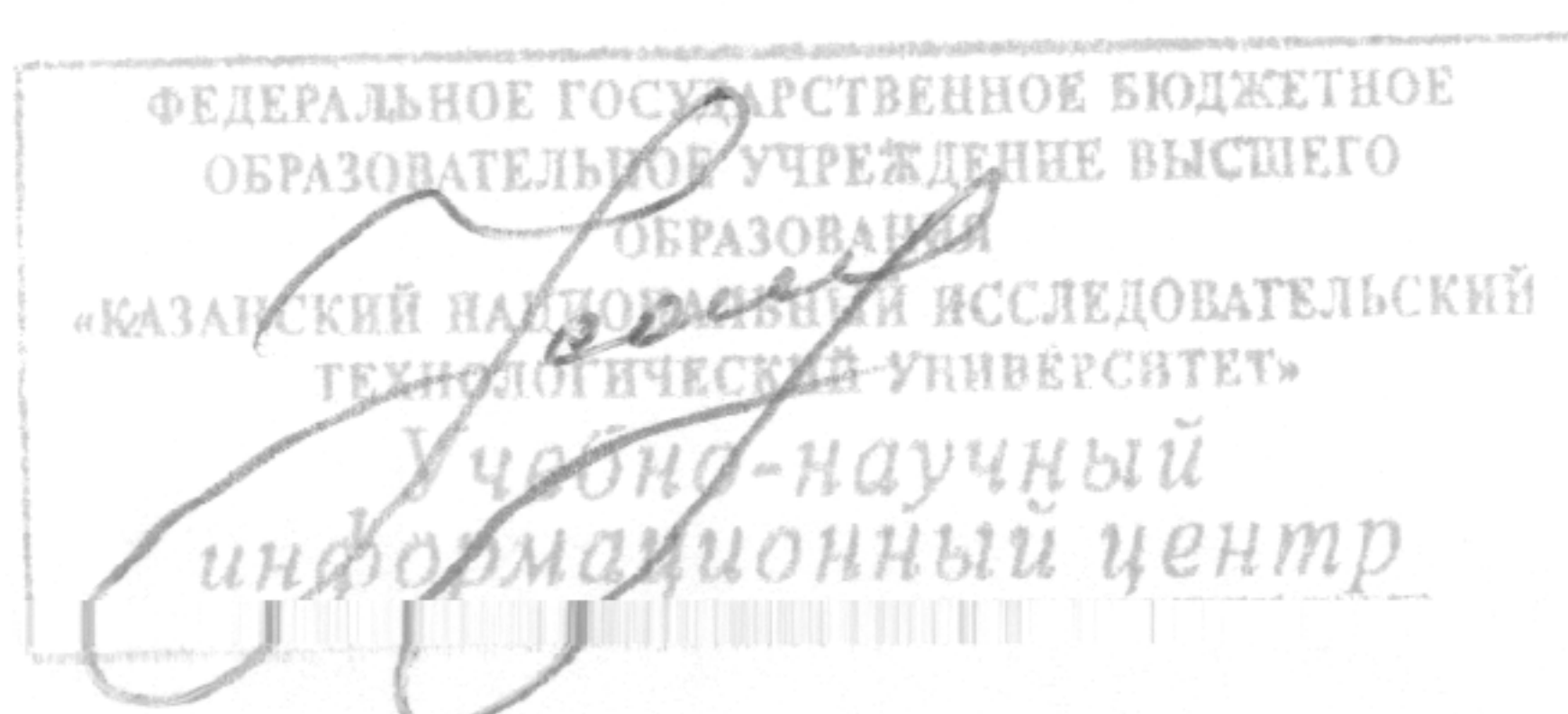
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов / С.Медлик, Х.Инграм; пер.с англ. А.В.Павлов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с.                                         | ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=436731&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=436731&amp;sr=1</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |
| 3. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс / С.В.Гаврилова, А.Г. Томская, А.В.Дмитриев. – М.: Изд.центр ЕАОЙ, 2011. – 358 с. | ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=90828&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=90828&amp;sr=1</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ   |
| 4. Ушаков Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие / Р.Н.Ушаков, Н.Л.Авилова. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 139 с.                                | ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=442851&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=442851&amp;sr=1</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |
| 5. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. Учебное пособие. – М.: Альтаир-МГАВТ, 2014. – 85 с.                                                                        | ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=429691&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=429691&amp;sr=1</a><br>Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ |

### 10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Организация гостиничного дела» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
3. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/>
4. ЭБС «BOOK» - Режим доступа: <https://www.book.ru>
5. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

Согласовано:  
Зав.сектором ОКУФ





### ***11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины***

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

### ***12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).***

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

### ***13. Образовательные технологии***

По дисциплине «*Организация гостиничного дела*» предусмотрено учебном плане 2 интерактивных лекционных занятий и 4 интерактивных практических занятий.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 443.03.03 «Гостиничное дело» реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, деловые игры) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Изучение и закрепление нового материала происходит на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, мини-лекция);