

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Мурманский арктический государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.10.01 Организация гостиничной деятельности**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**43.03.01 Сервис  
направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного  
питания**

(код и наименование направления подготовки  
с указанием направленности (наименования магистерской программы))

**высшее образование – бакалавриат**

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

**бакалавр**

квалификация

**очная**

форма обучения

**2022**

год набора

**Составитель(-и):**  
Игнатенко М.В., канд.пед.наук,  
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры  
сервиса и туризма  
института креативных индустрий и  
предпринимательства  
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.  
Фамилия И.О.

**1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** - дать обучающимся общее представление о функционировании гостиничного предприятия как части сферы услуг, организационной структуре, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-2 Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания

ПК-4 Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи	Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;</li> <li>• правила эксплуатации гостиничных предприятий;</li> <li>• основные службы современной гостиницы и их характеристика, функции;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.</li> </ul> Уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul> Владеть: методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.
ПК-2 Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания	ПК-2.1 Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе сервисного продукта ПК-2.2 Осуществляет поиск и отбор ресурсов для	Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>• технологии обслуживания гостей питанием;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в</li> </ul>

	<p>проектирования актуального сервисного продукта</p> <p>ПК-2.3 Использует стандарты проектирования и эффективные организационные практики в сервисной деятельности</p>	<p>гостинице.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <p>методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.</p>
<p>ПК-4 Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья</p>	<p>ПК-4.1 Демонстрирует знания стандартов сервис индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в сервисе</p> <p>ПК-4.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей</p> <p>ПК-4.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• технологии приема и обслуживания гостей в отеле, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья;</li> <li>• технологии обслуживания гостей питанием, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья;</li> <li>• правила предоставления дополнительных услуг в гостинице, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья;</li> <li>• современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов, в том числе лиц с особыми возможностями здоровья.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <p>методами организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, в том числе лиц с особыми возможностями здоровья.</p>

### 3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина (модуль) «Организация гостиничной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 зачетных единицы или 324 часа (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов)

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	В форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	Из них на курсовую работу		
2	3	4	144	12	24	-	36	-	-	108	-	-	-
	4	5	180	20	30	-	50	16	-	103	-	27	экзамен
<b>Итого</b>		<b>9</b>	<b>324</b>	<b>32</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>86</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>211</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>экзамен</b>

Интерактивная форма реализуется в виде деловых игр и решения кейс-заданий.

### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		В интерактивной форме	В форме практической подготовки		
<b>Раздел 1. Индустрия гостеприимства</b>									

1.	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	4		4	8	2		16	
2.	Сущность и специфика гостиничных услуг.	2		2	4	2		14	
<b>Раздел 2. Общие сведения о современной гостиничной индустрии</b>									
1.	Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	2		4	6			16	
2.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	4		4	8			14	
3.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	2		4	6			16	
<b>Раздел 3. Организационная структура управления гостиничным предприятием</b>									
1.	Структура управления гостиничным предприятием.	2		4	6	2		14	
2.	Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	2		4	6	2		16	
<b>Раздел 4. Технологии и организация работы основных служб гостиницы</b>									
1.	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	2		4	6	2		14	
2.	Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда).	2		4	6	2		16	
3.	Технологии и организация работы службы питания.	2		4	6			14	
4.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	2		4	6	2		16	
5.	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.	2		4	6			14	
6.	Культура обслуживания.								

	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.	2		4	6	2		16	
7.	Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания	2		4	6			15	
	Экзамен								27
	Курсовая работа							36	
<b>Итого:</b>		<b>32</b>	<b>–</b>	<b>54</b>	<b>86</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>211</b>	<b>27</b>

### Содержание дисциплины (модуля)

#### Раздел 1. Индустрия гостеприимства

Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. Сущность и специфика гостиничных услуг.

#### Раздел 2. Общие сведения о современной гостиничной индустрии

Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.

#### Раздел 3. Организационная структура управления гостиничным предприятием

Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.

#### Раздел 4. Технологии и организация работы основных служб гостиницы

Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Технологии и организация работы службы питания. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания.

### 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

#### Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283> (дата обращения: 05.03.2022).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422> (дата обращения: 05.03.2022).

#### Дополнительная литература

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. —

300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284> (дата обращения: 05.03.2022).

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

### **7.1. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:**

**7.1.1. Лицензионное программное обеспечение отечественного производства**  
Kaspersky Anti-Virus

**7.1.2. Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства**  
MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

**7.1.3. Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства**

7Zip

**7.1.4. Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства**

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

### **7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:**

1. ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

2. ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

### **7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

#### **7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».  
<http://www.informio.ru/>

#### **8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

#### **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.