

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

Лейфа А.В. Лейфа

9 апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2,3 Семестр 4,5

Экзамен 5 сем

Зачет с оценкой 4 сем

Общая трудоемкость дисциплины 324.0 (академ. час), 9.00 (з.е)

Составитель Е.В. Пшеничникова, доцент, канд. пед. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

11.04.2024 г. , протокол № 8

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

9 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

9 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

9 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

9 апреля 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

- профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с организацией производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела;
- формирование профессиональных и общекультурных компетенций бакалавра гостиничного дела.

### Задачи дисциплины:

- обеспечить условия для овладения знаниями в области организации и планирования производственно-технологической деятельности гостиниц, овладения навыками координации деятельности функциональных подразделений гостиниц;
- обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела;
- создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является дисциплиной обязательной части образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело по профилю и реализуется в 4 и 5 семестрах.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения курсов «Технологии гостиничной деятельности», «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства». Дисциплина логически, содержательно и методически взаимосвязана с последующими теоретическими дисциплинами: «Организация функционирования гостиничных комплексов», «Проектирование гостиничной деятельности», способствует профессиональному становлению будущих специалистов отрасли и является базовой основой производственной практики и выпускной квалификационной работы.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1 Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1ОПК-2. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства ИД-2ОПК-2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы

		гостеприимства
--	--	----------------

### 3.2 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ИД-1ПК-1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ИД-2ПК-1 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ИД-3ПК-1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес- процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ИД-1ПК-2 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. ИД-2ПК-2 Определяет формы и методы контроля бизнес- процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ИД-3ПК-2 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

## 4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 9.00 зачетных единицы, 324.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

## 7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Организация процесса оказания гостиничных услуг	4	8		8								10	тестирование, защита практической работы
2	Основы организации деятельности гостиничных предприятий	4	8		8								23	тестирование, защита практической работы
3	Основы организации основного производства на предприятиях сферы гостиничного сервиса	4	10		10								29	тестирование, защита практической работы
4	Организация производственной инфраструктуры гостиничных предприятий	4	8		8								13.8	тестирование, защита практической работы
5	Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг	5	6		6								10	защита практической работы
6	Организация контроля качества гостиничных услуг и продукции	5	4		6								10	защита практической работы
7	Организация гостиничной деятельности	5	8		6								10	защита практической работы
8	Организация функционирования служб гостиниц	5	8		6								10	защита практической работы
9	Особенности организации проектирования объектов гостиничной деятельности	5	8		10								13	защита практической работы
10	Зачет с оценкой	4								0.2				
11	Курсовая работа	5						2					30	

12	Экзамен	5							0.3	26.7		
	Итого		68.0	68.0	0.0	2.0	0.2	0.3	26.7	158.8		

## 5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Организация процесса оказания гостиничных услуг	<p>Понятие и структура производственного процесса. Производственный процесс – как совокупность процессов труда и орудий труда в целях создания полезных предметов труда, необходимых для производственного или личного потребления. Гостиничная деятельность - как комбинации процессов: производственного, торгового, сервисного. Принципы организации производственных процессов. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуг. Формы организации производственных процессов. Предметная специализация. Технологическая форма специализации. Виды внутрипроизводственного кооперирования. Разделение труда на производстве. Классификация производственных бригад. Рациональная организация процесса оказания услуг.</p>
2	Основы организации деятельности гостиничных предприятий	<p>Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Гостиничное предприятие как самостоятельный хозяйствующий субъект. Особенности рынка услуг. способы оказания услуг. Классификация услуг сервиса. Признаки предприятий сферы сервиса. Производственно-техническое, организационное и социально-экономическое единство. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы. Учредительные документы. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Предприятие как система. Особенности экономических (производственных) систем. Состав производственной системы. Классификация предприятий сферы сервиса. Производственно-административная и производственно-технологическая структура предприятия.</p>
3	Основы организации основного производства на предприятиях сферы гостиничного сервиса	<p>Типы и методы организации выполнения услуг. Задачи организации основной деятельности предприятия сферы услуг. Типы и методы производства (выполнения услуг). Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.</p>

		<p>Элементы организации труда на предприятии. Научная организация труда. Функции организации труда. Формы разделения и формы кооперации труда на предприятиях.</p> <p>Показатели оценки уровня организации основного производства.</p> <p>Анализ деятельности предприятий сферы сервиса. Экономическое обоснование выбора рациональных форм организации производства и труда.</p>
4	Организация производственной инфраструктуры гостиничных предприятий	<p>Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства.</p> <p>Комплекс обслуживающих вспомогательных производств. Логистический подход организации и управлению производственной инфраструктуры предприятия. Задачи ремонтного хозяйства. Централизация ремонта.</p> <p>Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства</p> <p>Рациональная организация материально-технического снабжения. Основные задачи складского хозяйства. Задачи транспортного хозяйства. Принципы организации транспортного хозяйства. Технологии транспортировки.</p>
5	Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг	<p>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.</p> <p>Факторы, влияющие на работу с потребителем. Основные цели работы с потребителем.</p> <p>Основы организации обслуживания потребителя. Общие закономерности доведения услуг до потребителя. Эффективные формы деятельности трудовых коллективов предприятий.</p> <p>Удовлетворение платежеспособного спроса населения на услуги с наименьшими затратами.</p> <p>Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя</p> <p>Производственные услуги. Непроизводственные услуги. Технологии и методы организации обслуживания. Классификатор услуг. Формы обслуживания.</p>
6	Организация контроля качества гостиничных услуг и продукции	<p>Понятие и показатели качества услуг и продукции.</p> <p>Факторы, формирующие качество услуг и продукции.</p> <p>Конкурентоспособность услуг (товаров, работ). Параметры оценки качества услуг.</p> <p>Производственные и потребительские стороны качества услуг. Этапы и факторы формирования качества услуг.</p> <p>Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции</p>

		Рациональная организация технического контроля. Классификация форм организации контроля качества услуг и продукции.
7	Организация гостиничной деятельности	<p>Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий.</p> <p>Организационно- управленческая структура современного отеля. Служба управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Административно- хозяйственная служба. Отдел управления персоналом. Служба питания. Служба маркетинга. Инженерно- техническая служба. Служба безопасности.</p> <p>Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококлассных гостиницах. Стандарты внешнего вида.</p> <p>Испытательный срок. Обучение и повышение квалификации сотрудников. Рабочее время и время отдыха. Ежегодные отпуска. Увольнение работника. Имущество отеля. Материальная ответственность работников. Стандарты внешнего вида. Личная гигиена.</p> <p>Поощрения и ответственность работников.</p> <p>Поощрения за особые успехи в работе.</p> <p>Ответственность работников за нарушение трудовой дисциплины. Дисциплинарные взыскания. Грубые (тяжкие) нарушения дисциплины.</p> <p>Медицинское освидетельствование. Аттестация сотрудников.</p> <p>Требования СЭС. Профилактические медицинские осмотры. Медицинская книжка установленной формы. Аттестация. Результаты аттестации. Ежегодная аттестация.</p>
8	Организация функционирования служб гостиниц	<p>Организация бронирования номеров и мест в гостиницах.</p> <p>Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров и мест. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.</p> <p>Организация приема и размещения клиентов в гостиницах.</p> <p>Стойка службы приема и размещения.</p> <p>Сотрудники, оформление рабочей зоны, схема работы персонала. Квалификационные характеристики работников. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах. Раздел компьютерной программы. Встреча, приветствие гостя. Порядок регистрации документов и учет граждан РФ в гостиницах РФ. Вопросы платежеспособности клиентов. Назначение номера. Вселение в номер.</p> <p>Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиницах РФ.</p>

		<p>Нормативно-правовые документы. Миграционный учет. Бланк уведомления о прибытии. Изменение срока миграционного учета. Порядок снятия с миграционного учета. Ответственность за нарушения правил миграционного учета. Регистрационный бланк.</p> <p>Организация выезда гостей из отеля. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Порядок расчета платы за проживание. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Случаи порчи или утери имущества гостиницы. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Процедура помощи с багажом при выезде гостя.</p>
9	Особенности организации проектирования объектов гостиничной деятельности	<p>Структурные элементы проектирования. Структура содержания пояснительной записки. Содержание разделов. Организация процесса проектирования. Процедура защиты результатов работы. требования к выполнению графических работ.</p> <p>Объект и предмет проектирования в соответствии с национальной Системой классификации и типологии гостиниц.</p> <p>Определение объект и предмет проектирования, вид гостиничного предприятия, размер номерного фонда, виды номеров, форма собственности, категория гостиницы, организационная структура гостиницы, организационная структура управления. Расчёт количества обслуживающего персонала, числа койко- суток, показателя пропускной способности гостиницы.</p> <p>Организационная структура службы.</p> <p>Разработка организационной структуры службы, требования к персоналу</p>

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Семинар. Организация производственного процесса и процесса оказания гостиничных услуг	Вопросы и проблемы организации производственного процесса и процесса оказания гостиничных услуг на предприятии
Семинар. Особенности гостиничных услуг	Основные особенности рынка гостиничных услуг на основе анализа предприятия
Семинар. Принципы организации производственных процессов	Принципы организации производственных процессов на гостиничных предприятиях
Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во	Показатели, характеризующие размещение производственного процесса во времени. Длительность производственного цикла выполнения

времени.	услуг.
Предприятие сферы сервиса как производственная система	Модель предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы.
Классификация предприятий сферы сервиса	Характеристика гостиничных предприятий г. Благовещенска
Структура предприятия. Деление предприятия на составные части (элементы) по организационно - техническим признакам и формы взаимосвязей между этими элементами.	Модель производственно-технологической структуры гостиничного предприятия
Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	Основные этапы организаций новых предприятий. Реорганизация предприятий сферы сервиса. Ликвидация юридического лица.
Элементы организации труда на гостиничных предприятиях. Разделение труда, расстановка работников по рабочим местам и закрепление за ними определенных обязанностей.	Формы разделения труда в различных подразделениях и службах на гостиничном предприятии
Кооперация труда. Установление системы производственной взаимосвязи между работниками.	Формы кооперация труда в различных подразделениях и службах на гостиничном предприятии
Организация рабочих мест. Совокупность средств, необходимых для осуществления процесса оказания услуг.	Планировка рабочих мест в различных подразделениях и службах на гостиничном предприятии
Создание безопасных и здоровых условий труда в службе обслуживания номерного фонда. Воспитание дисциплины труда.	Условия труда в различных подразделениях и службах на гостиничном предприятии прохождения учебной практики. Группа вредных производственно-технических и социально-психологических факторов. Правила, нормы, требования соблюдения дисциплины.
Создание безопасных и здоровых условий труда в службе приема и размещения. Воспитание дисциплины труда.	Условия труда в различных подразделениях и службах на гостиничном предприятии прохождения учебной практики. Группа вредных производственно-технических и социально-психологических факторов. Правила, нормы, требования соблюдения дисциплины.
Организация деятельности службы материально-технического снабжения гостиницы	Рациональная организация материально-технического снабжения. Модель производственно-технологической структуры. Планировка рабочих мест
Организация инструментального и энергетического хозяйства.	Задачи организации инструментального хозяйства. Классификация и индексация технологической оснастки. Задачи энергетического хозяйства.

	Основные виды энергии. Организация рационального использования энергии. Модель производственно-технологической структуры. Планировка рабочих мест
Организация деятельности складского хозяйства гостиницы	Основные задачи складского хозяйства. Принципы организации. Модель производственно-технологической структуры. Планировка рабочих мест
Организация деятельности транспортного хозяйства	Задачи транспортного хозяйства. Принципы организации транспортного хозяйства. Технологии транспортировки. Модель производственно-технологической структуры. Планировка рабочих мест.
Номенклатура оказываемых услуг. Объем реализации услуг.	Требования к средствам размещения в зависимости от категории гостиницы. Бальная оценка средства размещения различных категорий. Ценообразование услуг.
Качество обслуживания заказчиков. Внедрение прогрессивных форм обслуживания.	Требования к номерам различных категорий. Бальная оценка номеров различных категорий. Отзывы гостей. Прогрессивные формы обслуживания.
Культура обслуживания.	Этика обслуживания. Отношение работников сферы услуг к клиентам. Эстетика обслуживания. Архитектура помещения. Цвето-световое решение. Комплекс рабочих мест (расположение, планировка, оснащение рабочих мест и др.). Инвентарь. Оргоснастка. Функциональность помещения.
Государственный (внешний) контроль	Профессионально-квалификационный уровень персонала. Бальная оценка средства размещения различных категорий
Организации контроля качества услуг и продукции	Формы контроля качества услуг и продукции на предприятии и их характеристики.
Организация текущего контроля в службе обслуживания номерного фонда	Формы контроля качества услуг. Требования к персоналу.
Особенности организации деятельности основных служб гостиницы - административно-хозяйственная служба и служба безопасности	Сотрудники, оформление рабочей зоны, схема работы персонала. Квалификационные характеристики работников. Организационно-управленческая структура.
Особенности организации деятельности основных служб гостиницы - служба обслуживания номерного фонда	Сотрудники, оформление рабочей зоны, схема работы персонала. Квалификационные характеристики работников. Организационно-управленческая структура
Особенности организации деятельности основных служб гостиницы - служба приёма и размещения	Сотрудники, оформление рабочей зоны, схема работы персонала. Квалификационные характеристики работников. Организационно-управленческая структура
Организация бронирования	Источники и каналы получения гостиницей

номеров и мест в гостиницах	запросов на бронирование номеров и мест. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.
Организация приема и размещения клиентов в гостиницах	Стойка службы приема и размещения. Сотрудники, оформление рабочей зоны, схема работы персонала. Квалификационные характеристики работников. Тарифы и скидки. Раздел компьютерной программы.
Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиницах РФ	Нормативно- правовые документы. Миграционный учет. Бланк уведомления о прибытии. Изменение срока миграционного учета. Порядок снятия с миграционного учета. Ответственность за нарушения правил.
Объект и предмет проектирования в соответствии с национальной Системой классификации и типологии гостиниц.	Определение объекта и предмета проектирования, вида гостиничного предприятия, размера номерного фонда, вида номеров, формы собственности, категории гостиницы, организационной структуры гостиницы, организационной структуры управления.
Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.	Разработка модели производственно-технологической структуры гостиничного предприятия
Организационная структура службы	Разработка организационной структуры службы, требований к персоналу

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Организация процесса оказания гостиничных услуг	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	10
2	Основы организации деятельности гостиничных предприятий	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	23
3	Основы организации основного производства на предприятиях сферы гостиничного сервиса	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	29
4	Организация производственной инфраструктуры гостиничных	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой.	13.8

	предприятий	Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	
5	Организация обслуживания потребителей гостиничных услуг	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	10
6	Организация контроля качества гостиничных услуг и продукции	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	10
7	Организация гостиничной деятельности	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Выполнение графических работ. Подготовка к экзамену.	10
8	Организация функционирования служб гостиниц	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Выполнение графических работ. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	10
9	Особенности организации проектирования объектов гостиничной деятельности	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение графических работ. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями.	13
10	Курсовая работа	Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Выполнение графических работ. Подготовка и оформление пояснительной записки. Подготовка презентации.	30

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и

интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Вопросы к зачету с оценкой в 4 семестре

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Основные компоненты производственного, торгового, сервисного процессов гостиничного хозяйства.
3. Принципы рациональной организации производственных процессов.
4. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
5. Структура процесса оказания услуг.
6. Особенности организации деятельности гостиниц как предприятий сферы сервиса.
7. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
8. Разработка учредительных документов предприятий сферы сервиса.
9. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
10. Экономический потенциал предприятия.
11. Преобразовательные процессы предприятий сферы сервиса как производственной системы.
12. Структура гостиничного предприятия.
13. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
14. Типы и методы организации выполнения услуг.
15. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса и её функции.
16. Основные элементы организации труда на предприятии: разделение труда.
17. Основные элементы организации труда на предприятии: кооперация труда.
18. Основные элементы организации труда на предприятии: организация рабочих мест.
19. Основные элементы организации труда на предприятии: организация обслуживания рабочих мест.
20. Основные элементы организации труда на предприятии: разработка рациональных приемов и методов труда.
21. Основные элементы организации труда на предприятии: установление обоснованных норм труда.
22. Основные элементы организации труда на предприятии: создание безопасных и здоровых условий труда.
23. Основные элементы организации труда на предприятии: воспитание дисциплины труда.
24. Показатели оценки уровня организации основного производства.
25. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
26. Организация ремонтного хозяйства.
27. Организация энергетического хозяйства.
28. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
29. Организация складского хозяйства.
30. Организация транспортного хозяйства.

Вопросы к экзамену в 5 семестре

1. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококлассных гостиницах
2. Организация бронирования номеров и мест в гостиницах
3. Организация приема и размещения клиентов в высококлассных гостиницах
4. Системы контроля доступа в помещения гостиниц

5. Организация выезда гостей из высококлассных гостиниц
6. Роль эффективной организации обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
7. Факторы, влияющие на эффективную работу с потребителем.
8. Основы организации обслуживания потребителя
9. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
10. Организации прогрессивных форм обслуживания потребителя.
11. Организация культуры обслуживания потребителей.
12. Задачи и формы организации контроля качества услуг
13. Организация деятельности службы безопасности гостиницы.
14. Организация деятельности гостиницы по приему различных категорий гостей.
15. Организация деятельности службы обслуживания номерного фонда.
16. Организация деятельности службы маркетинга и продаж гостиницы.
17. Организация деятельности службы приема и размещения гостиницы.
18. Организация деятельности в контактной зоне гостиницы.
19. Организация деятельности складского хозяйства гостиницы.
20. Организация деятельности по оснащению гостиничных номеров.

Темы индивидуальных заданий для курсовой работы

1. Организация деятельности службы безопасности гостиницы.
2. Организация деятельности гостиницы по приему различных категорий гостей.
3. Организация деятельности по оформлению интерьеров помещений гостиницы.
4. Организация деятельности службы обслуживания номерного фонда.
5. Организация деятельности малого отеля с количеством номеров менее 50-ти.
6. Организация деятельности службы маркетинга и продаж гостиницы.
7. Организация деятельности службы приема и размещения гостиницы.
8. Организация деятельности в контактной зоне гостиницы.
9. Организация деятельности складского хозяйства гостиницы.
10. Организация деятельности по оснащению гостиничных номеров.
11. Организация выезда гостей из отеля.
12. Организация обслуживания постоянных гостей и вилп-гостей.
13. Организация системы контроля доступа в помещения гостиниц.
14. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде в высококлассную гостиницу.
15. Организация службы консьержей в высококлассных гостиницах.
16. Организация службы дворцовых в высококлассных гостиницах.
17. Организация деятельности вспомогательных служб гостиницы.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

а) литература

1. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/12699.html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие : рек. УМО / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2014. - 350 с.

4. Смагулов, Б. К. Государственное регулирование туристской индустрии : учебное пособие / Б. К. Смагулов, Л. О. Штриплинг, И. Е. Карасёв. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 123 с. — ISBN 978-5-93252-263-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/12696.html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. — 190 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/323063> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	7-Zip	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="http://www.7-zip.org/license.txt">http://www.7-zip.org/license.txt</a> .
2	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="https://ru.libreoffice.org/about-us/license/">https://ru.libreoffice.org/about-us/license/</a>
3	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <a href="https://www.mozilla.org/en-US/MPL/">https://www.mozilla.org/en-US/MPL/</a>
4	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
5	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
6	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
7	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
8	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
9	<a href="http://www.hotelline.ru">http://www.hotelline.ru</a>	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
10	<a href="http://www.gostedu.ru">http://www.gostedu.ru</a>	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.

11	<a href="http://prohotel.ru/">http://prohotel.ru/</a>	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
12	<a href="http://www.hotelmagazine.ru/">http://www.hotelmagazine.ru/</a>	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
13	<a href="https://www.economy.gov.ru/">https://www.economy.gov.ru/</a>	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
14	<a href="http://www.airpano.ru/">http://www.airpano.ru/</a>	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
15	<a href="http://www.amurvisit.ru">http://www.amurvisit.ru</a>	Путеводитель по Амурской области
16	<a href="https://ostrovok.ru/">https://ostrovok.ru/</a>	Бронирование гостиниц в России и за рубежом. Информация о гостиницах, фотографии и описания номеров.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно- аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран. <a href="http://www.multitran.ru">http://www.multitran.ru</a>	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
7	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
8	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
9	<a href="http://www.gks.ru">www.gks.ru</a>	Федеральная служба государственной статистики
10	<a href="http://www.amurobl.ru">www.amurobl.ru</a>	Официальный сайт Правительства Амурской области

11	www.vstamur.ru	Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области
12	www.consultant.ru	Нормативно-правовая база документов
13	www.garant.ru	Нормативно-правовая база документов

#### **10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы студентов, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Организация гостиничного дела». Местом проведения занятий является кабинет, в котором обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения студентами курса «Организация гостиничного дела», оснащенный современным оборудованием, которое используется при изучении данной дисциплины: доска аудиторная, компьютер, принтер, сканер, мультимедийная установка.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно- библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.