

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»

Направление подготовки/специальность: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Наименование образовательной программы: Реклама и управление в гостиничном бизнесе и туризме

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины
ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Блок:	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы:	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.Ч.04
Трудоемкость в зачетных единицах:	7 семестр - 4;
Часов (всего) по учебному плану:	144 часа
Лекции	7 семестр - 8 часов;
Практические занятия	7 семестр - 12 часов;
Лабораторные работы	не предусмотрено учебным планом
Консультации	7 семестр - 2 часа;
Самостоятельная работа	7 семестр - 121,5 часа;
в том числе на КП/КР	не предусмотрено учебным планом
Иная контактная работа	проводится в рамках часов аудиторных занятий
включая: Контрольная работа Тестирование Доклад	
Промежуточная аттестация:	
Экзамен	7 семестр - 0,5 часа;

Москва 2023

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

А.А. Веселов

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Жохова П.Е.
	Идентификатор	R5c95669a-ZhokhovaPY-06a87af4

П.Е. Жохова

Заведующий выпускающей
кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Гаврилова Ю.В.
	Идентификатор	R87aa858f-GavrilovaYV-cb2050d5

Ю.В.
Гаврилова

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Задачи дисциплины

- изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности, тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий, методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров, требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта и организовывать управление рекламными коммуникациями в процессе ее реализации	ИД-1 _{ПК-1} Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта	знать: - основные понятия в гостиничной деятельности; - мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности. уметь: - предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей; - предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Реклама и управление в гостиничном бизнесе и туризме (далее – ОПОП), направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания	
				Контактная работа							СР				
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль		
КПР	ГК	ИККП	ТК												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Эволюция индустрии гостеприимства	26	7	2	-	2	-	-	-	-	-	22	-	<p><u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Эволюция индустрии гостеприимства"</p> <p><u>Подготовка к аудиторным занятиям:</u> Проработка лекции, выполнение и подготовка к защите лаб. работы</p> <p><u>Подготовка домашнего задания:</u> Подготовка домашнего задания направлена на отработку умений решения профессиональных задач. Домашнее задание выдается студентам по изученному в разделе "Эволюция индустрии гостеприимства" материалу. Дополнительно студенту необходимо изучить литературу и разобрать примеры выполнения подобных заданий. Проверка домашнего задания проводится по представленным письменным работам.</p> <p><u>Подготовка доклада, выступления:</u> Задание связано с углубленным изучением разделов дисциплины и самостоятельным поиском материалов для раскрытия темы доклада. Материалы выполненной работы представляются в электронном виде или в форме распечатанных презентационных слайдов. В качестве тем докладов студентам предлагаются следующие варианты:</p> <p><u>Подготовка к контрольной работе:</u> Изучение материалов по разделу Эволюция</p>	
1.1	Развитие индустрии гостеприимства в Европе	13		1	-	1	-	-	-	-	-	-	11		-
1.2	Гостиничная и ресторанная индустрия России	13		1	-	1	-	-	-	-	-	-	11		-

													индустрии гостеприимства и подготовка к контрольной работе <u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Эволюция индустрии гостеприимства" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [2], 2-59	
2	Технологический цикл обслуживания клиентов	26	2	-	2	-	-	-	-	-	-	22	-	<u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Технологический цикл обслуживания клиентов"
2.1	Этапы обслуживания клиентов в гостинице	13	1	-	1	-	-	-	-	-	-	11	-	<u>Подготовка к аудиторным занятиям:</u> Проработка лекции, выполнение и подготовка к защите лаб. работы
2.2	Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах	13	1	-	1	-	-	-	-	-	-	11	-	<u>Подготовка домашнего задания:</u> Подготовка домашнего задания направлена на отработку умений решения профессиональных задач. Домашнее задание выдается студентам по изученному в разделе "Технологический цикл обслуживания клиентов" материалу. Дополнительно студенту необходимо изучить литературу и разобрать примеры выполнения подобных заданий. Проверка домашнего задания проводится по представленным письменным работам. <u>Подготовка доклада, выступления:</u> Задание связано с углубленным изучением разделов дисциплины и самостоятельным поиском материалов для раскрытия темы доклада. Материалы выполненной работы представляются в электронном виде или в форме распечатанных презентационных слайдов. В качестве тем докладов студентам предлагаются следующие варианты: <u>Подготовка к контрольной работе:</u> Изучение материалов по разделу

														Технологический цикл обслуживания клиентов и подготовка к контрольной работе <u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Технологический цикл обслуживания клиентов" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], 2-45
3	Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность	28	2	-	4	-	-	-	-	-	-	22	-	<u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность" <u>Подготовка к аудиторным занятиям:</u> Проработка лекции, выполнение и подготовка к защите лаб. работы <u>Подготовка домашнего задания:</u> Подготовка домашнего задания направлена на отработку умений решения профессиональных задач. Домашнее задание выдается студентам по изученному в разделе "Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность" материалу. Дополнительно студенту необходимо изучить литературу и разобрать примеры выполнения подобных заданий. Проверка домашнего задания проводится по представленным письменным работам. <u>Подготовка доклада, выступления:</u> Задание связано с углубленным изучением разделов дисциплины и самостоятельным поиском материалов для раскрытия темы доклада. Материалы выполненной работы представляются в электронном виде или в форме распечатанных презентационных слайдов. В качестве тем докладов студентам
3.1	Правовые документы	14	1	-	2	-	-	-	-	-	-	11	-	
3.2	Нормативные документы	14	1	-	2	-	-	-	-	-	-	11	-	

													предлагаются следующие варианты: <u>Подготовка к контрольной работе:</u> Изучение материалов по разделу Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность и подготовка к контрольной работе <u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], 67-89	
4	Управление качеством гостиничной услуги	28	2	-	4	-	-	-	-	-	-	22	-	<u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Управление качеством гостиничной услуги"
4.1	Качества гостиничной услуги	14	1	-	2	-	-	-	-	-	-	11	-	<u>Подготовка к аудиторным занятиям:</u> Проработка лекции, выполнение и подготовка к защите лаб. работы <u>Подготовка домашнего задания:</u> Подготовка домашнего задания направлена на отработку умений решения профессиональных задач. Домашнее задание выдается студентам по изученному в разделе "Управление качеством гостиничной услуги" материалу. Дополнительно студенту необходимо изучить литературу и разобрать примеры выполнения подобных заданий. Проверка домашнего задания проводится по представленным письменным работам. <u>Подготовка доклада, выступления:</u> Задание связано с углубленным изучением разделов дисциплины и самостоятельным поиском материалов для раскрытия темы доклада. Материалы выполненной работы представляются в электронном виде или в форме распечатанных презентационных
4.2	Повышение качества гостиничных услуг	14	1	-	2	-	-	-	-	-	-	11	-	

													слайдов. В качестве тем докладов студентам предлагаются следующие варианты: <u>Подготовка к контрольной работе:</u> Изучение материалов по разделу Управление качеством гостиничной услуги и подготовка к контрольной работе <u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Управление качеством гостиничной услуги" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], 101-146
	Экзамен	36.0	-	-	-	-	2	-	-	0.5	-	33.5	
	Всего за семестр	144.0	8	-	12	-	2	-	-	0.5	88	33.5	
	Итого за семестр	144.0	8	-	12		2		-	0.5		121.5	

Примечание: Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

3.2 Краткое содержание разделов

1. Эволюция индустрии гостеприимства

1.1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе

Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация.

1.2. Гостиничная и ресторанный индустрия России

Использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца, модель Кеманси Уильсона, модель «независимых» гостиничных цепочек.

2. Технологический цикл обслуживания клиентов

2.1. Этапы обслуживания клиентов в гостинице

Этапы: · бронирование; · прием, регистрация и размещение; · предоставление услуг проживания; · предоставление дополнительных услуг; · окончательный расчет и оформление выезда..

2.2. Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах

Какие бывают виды и типы клиентов в продажах. Как работать с каждым отдельным типом клиентов. Какие типы клиентов самые проблемные, как с ними работать..

3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность

3.1. Правовые документы

Международное законодательство в сфере гостиничного дела. Российское законодательство.

3.2. Нормативные документы

Российское законодательство, регулирующее деятельность гостиниц и других средств размещения. Гостиничные ассоциации.

4. Управление качеством гостиничной услуги

4.1. Качества гостиничной услуги

Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиций потребителя.

4.2. Повышение качества гостиничных услуг

Пути повышения качества гостиничных услуг на гостиничном предприятии.

3.3. Темы практических занятий

1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе;
2. Гостиничная и ресторанный индустрия России;
3. Этапы обслуживания клиентов в гостинице;
4. Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах;
5. Правовые и нормативные документы;
6. Повышение качества гостиничных услуг.

3.4. Темы лабораторных работ не предусмотрено

3.5 Консультации

Групповые консультации по разделам дисциплины (ГК)

1. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Эволюция индустрии гостеприимства"
2. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Технологический цикл обслуживания клиентов"
3. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность"
4. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Управление качеством гостиничной услуги"

Текущий контроль (ТК)

1. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Эволюция индустрии гостеприимства"
2. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Технологический цикл обслуживания клиентов"
3. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность"
4. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Управление качеством гостиничной услуги"

3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)				Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	4	
Знать:						
мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности	ИД-1ПК-1				+	Доклад/Управление качеством гостиничной услуги
основные понятия в гостиничной деятельности	ИД-1ПК-1			+		Тестирование/Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность
Уметь:						
предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ИД-1ПК-1		+			Контрольная работа/Технологический цикл
предоставлять гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей	ИД-1ПК-1	+				Контрольная работа/Индустрия гостеприимства

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)

4.1. Текущий контроль успеваемости

7 семестр

Форма реализации: Письменная работа

1. Индустрия гостеприимства (Контрольная работа)
2. Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность (Тестирование)
3. Технологический цикл (Контрольная работа)
4. Управление качеством гостиничной услуги (Доклад)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине

Экзамен (Семестр №7)

В диплом выставляется оценка за 7 семестр.

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Печатные и электронные издания:

1. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Брашнов . – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2011 . – 224 с. – (ПРОФИль) . - ISBN 978-5-98281-234-6 .;
2. А. А. Нестеренко- "Тематические отели России как современный тренд в гостиничной индустрии", Издательство: "б.и.", Краснодар, 2021 - (59 с.)
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618473>.

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. Office / Российский пакет офисных программ;
2. Windows / Операционная система семейства Linux.

5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red
3. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/>
4. База данных ВИНТИ online - <http://www.viniti.ru/>
5. База данных журналов издательства Elsevier - <https://www.sciencedirect.com/>
6. Электронные ресурсы издательства Springer - <https://link.springer.com/>
7. Национальная электронная библиотека - <https://rusneb.ru/>
8. ЭБС "Консультант студента" - <http://www.studentlibrary.ru/>

9. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
 10. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru>
 11. База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ - <https://rosmintrud.ru/opendata>
 12. База открытых данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ - <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/>
 13. База открытых данных Министерства экономического развития РФ - <http://www.economy.gov.ru>
 14. База открытых данных Росфинмониторинга - <http://www.fedsfm.ru/opendata>
 15. Электронная открытая база данных "Polpred.com Обзор СМИ" - <https://www.polpred.com>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	Н-203, Лекционная учебная аудитория	парта со скамьей, стол преподавателя, стул, трибуна, мультимедийный проектор
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	М-811, Учебная аудитория	стол преподавателя, стол учебный, стул, вешалка для одежды, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	М-815, Учебная аудитория	парта со скамьей, стол преподавателя, стул, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-303, Компьютерный читальный зал	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	М-905, Учебная аудитория	стул, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная
	М-909, Помещение кафедры «РСиЛ»	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стол для работы с документами, стул, шкаф, шкаф для документов, шкаф для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, стенд информационный
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	М-901а, Архивное помещение ГПИ	кресло рабочее, стеллаж для хранения книг, стул, инвентарь учебный, книги, учебники, пособия, архивные документы

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ**Технологии гостиничной деятельности**

(название дисциплины)

7 семестр**Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:**

- КМ-1 Индустрия гостеприимства (Контрольная работа)
 КМ-2 Технологический цикл (Контрольная работа)
 КМ-3 Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность (Тестирование)
 КМ-4 Управление качеством гостиничной услуги (Доклад)

Вид промежуточной аттестации – Экзамен.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
		Неделя КМ:	4	8	12	16
1	Эволюция индустрии гостеприимства					
1.1	Развитие индустрии гостеприимства в Европе		+			
1.2	Гостиничная и ресторанная индустрия России		+			
2	Технологический цикл обслуживания клиентов					
2.1	Этапы обслуживания клиентов в гостинице			+		
2.2	Особенности обслуживания различных типов клиентов на отдельных этапах			+		
3	Правовые и нормативные документы, регламентирующее гостиничную деятельность					
3.1	Правовые документы				+	
3.2	Нормативные документы				+	
4	Управление качеством гостиничной услуги					
4.1	Качества гостиничной услуги					+
4.2	Повышение качества гостиничных услуг					+
Вес КМ, %:			30	30	20	20