

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.ДВ.01.01 Организация работы вспомогательных служб гостиничного комплекса
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	кандидат экономических наук, доцент Шепелева С. В.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

формирование целостного представления о структуре вспомогательных служб гостиницы, а также системы знаний о важнейших функциях, которые выполняют службы и развитие умения применять полученные знания в профессиональной деятельности.

*Задачи дисциплины:*

понимание места вспомогательных служб в организационной структуре гостиницы; приобретение навыков планирования и организации деятельности вспомогательных служб гостиничного предприятия.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-1 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства	ПК-1.1 Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах. ПК-1.2 Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять деловые и межличностные коммуникации, проводить совещания и собрания в трудовом коллективе. ПК-1.3 Владеет методами планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; способами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; методами проектирования деятельности гостиничных предприятий с учетом современных тенденций	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-2 Способен проводить оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства	ПК-2.1 Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса. ПК-2.2 Умеет применять стратегические и тактические методы анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала; формировать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	ПК-2.3 Владеет методами оценки и навыками планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; навыками бизнес-планирования инновационного гостиничного продукта.	
ПК-4 Способен обеспечивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>ПК-4.1 Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд.</p> <p>ПК-4.2 Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.</p> <p>ПК-4.3 Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.</p>	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»
ПК-7 Способен анализировать деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК-7.1 Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания.	33.007 Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц» 33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания»

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	<p>ПК-7.2 Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов де-партаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департа-ментов (служб, отделов) предприятия питания; выявлять про-блемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p> <p>ПК-7.3 Владеет методами организации контроля соблюдения техни-ческих и санитарных условий работы структурных подразде-лений; методами организации контроля за выполнением со-трудниками стандартов обслуживания и обеспечением каче-ства продукции и услуг.</p>	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-1.1. Знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорию мотивации пер-сонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межлич-ностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; основы организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе; формы управления в организациях сферы гостеприимства; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.</p>	<p>Сформированы систематические представления о: целях и задачах деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; основных принципах построения коллектива, условия его функционирования, систему существующих общественных отношений; о способах практического использования мотивационных теорий и теорий лидерства в практике управления; основах организации производства продукции и обслуживания потребителей в ресторанном и гостиничном бизнесе с использованием специализированных программ;</p>
<p>ПК-1.2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельно-сти департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе с учетом инновационных технологий и процессов; использовать наставничество, делегирование, коучинг и др. современные формы развития руководящего состава и ключе-вых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостинично-го комплекса; осуществлять деловые и межличностные комму-никации, проводить совещания и собрания в трудовом коллек-тиве.</p>	<p>Сформировано умение: организации оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; определять целесообразность использования тех или иных форм, методов и средств делегирования полномочий с учётом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;.</p>

<b>Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
ПК-1.3. Владеет методами планирования текущей деятельности де-партаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; спо-собами координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); методами организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий госте-приимства; методами проектирования деятельности гостинич-ных предприятий с учетом современных тенденций	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: в обеспечении планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль); современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; распределения полномочий и ответственности в организационной структуре управления; навыками разработки ценовой и сбытовой политики предприятий гостеприимства; приемами проектирования организационных структур.
ПК-2.1. Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.	Сформированы систематические представления о: координации и контроле деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; теоретических основах финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса; сборе и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;
ПК-2.2. Умеет применять стратегические и тактические методы анали-за потребностей департаментов (служб, отделов) гостинично-го комплекса, материальных ресурсов и персонала; форми-ровать системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса.	Сформировано умение: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; формирования системы бизнес-процессов с применением регламентов и стандартов гостиничного комплекса; участия в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ПК-2.3. Владеет методами оценки и навыками планирования потреб-ностей департаментов (служб, отделов) в материальных ре-сурсах и персонале; навыками бизнес-планирования иннова-ционного гостиничного продукта.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; системного подхода к изучению проблем функционирования и развития организации; планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства; организации оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; вырабатывать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-4.1. Знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; особенности предоставления услуг гостеприимства для различных сегментов потребителей; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы организации деятельности предприятий питания, обслуживающих иностранных туристов; специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания для расчета продовольственного сырья, полуфабрикатов и готовых блюд.</p>	<p>Сформированы систематические представления о: закономерностях, основных событиях и особенностях истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; истории становления и развития государственности; культурных особенностях и традициях различных социальных групп; способах эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; о способах и методах взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами разных культур и народностей; особенностях формирования клиентурных отношений; особенностях обслуживания различных сегментов потребителей гостиничных услуг; о специализированных компьютерных программах, используемых на предприятиях сервиса;</p>
<p>ПК-4.2. Умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.</p>	<p>Сформировано умение: выявлять закономерности исторического развития России в контексте всемирной истории; давать оценку культурно-историческим ценностям России; выявлять потребности потребителя; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; обеспечивать осуществлять эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем и другими заинтересованными сторонами с учетом социально-культурных и психологических особенностей, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;</p>
<p>ПК-4.3. Владеет иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; технологиями продвижения и продаж гостиничного продукта.</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: анализа особенностей исторического развития России в контексте всемирной истории; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; деловой коммуникацией на втором иностранном языке.</p>

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-7.1. Знает методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания.</p>	<p>Сформированы систематические представления о: сборе, обработке и анализе информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; методах оценки эффективности деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса; методах контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания; способах оценки соответствия качества предоставляемых услуг существующим стандартам.</p>
<p>ПК-7.2. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; выявлять проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).</p>	<p>Сформировано умение: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организовать оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений; анализировать проблемы функционирования гостиничного комплекса; прогнозировать и разрабатывать мероприятия по решению проблем, возникающих в результате деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и разрабатывать мероприятия по их исправлению; принимать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений;</p>
<p>ПК-7.3. Владеет методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг.</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне способности: применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности; подготовки предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса; методами организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы; методами организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания.</p>

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-4.1 ПК-7.1	ПК-1.2 ПК-2.2 ПК-4.2 ПК-7.2	ПК-1.3 ПК-2.3 ПК-4.3 ПК-7.3
1	Введение. Характеристика вспомогательных служб гостиницы	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Виды вспомогательных служб	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10) Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Технологии создания вспомогательных служб	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Организация деятельности вспомогательных служб	ПК-1 ПК-2 ПК-4 ПК-7	Доклад, сообщение/ Реферат №3 (10) Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p><b>Тема 1: Введение. Характеристика вспомогательных служб гостиницы</b> Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки специалиста; построение и последовательность обучения по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе. Задачи и функции вспомогательных служб гостиницы в организационной структуре гостиницы. Роль вспомогательных служб в технологическом цикле обслуживания клиентов гостиницы.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Вспомогательные службы и имидж гостиницы.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 2: Виды вспомогательных служб</b> Финансовая служба. Прачечная. Служба управления персоналом. Служба маркетинга. Техническая служба</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Виды вспомогательных служб в гостиницах различных категорий</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 3: Технологии создания вспомогательных служб</b> Проектирование вспомогательных служб. Требования к персоналу. Подбор и расстановка кадров вспомогательных служб.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Проектирование вспомогательных гостиничных служб</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4: Организация деятельности вспомогательных служб</b> Планирование, организация, мотивация и контроль деятельности вспомогательных служб. Применение автоматизации. Взаимодействие с другими службами гостиничного предприятия. Заключение. Обзор изученного материала. Пути дальнейшего самостоятельного совершенствования знаний. Рекомендации по подготовке к экзамену.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Функционирование вспомогательных служб в отелях различной вместимости и специализации.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>



*Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	24	24
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	24	24
Самостоятельная работа студента (СР)	55	55
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	55	55
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	53	53
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Введение. Характеристика вспомогательных служб гостиницы	6	6	6	0	14	6	
2	Виды вспомогательных служб	6	6	6	0	14	6	
3	Технологии создания вспомогательных служб	6	6	6	0	14	6	
4	Организация деятельности вспомогательных служб	6	6	6	0	13	6	
Итого:			24	24	0	55	24	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Введение. Характеристика вспомогательных служб гостиницы	7	2	0	0	23	6	
2	Виды вспомогательных служб	7	0	2	0	23	6	
3	Технологии создания вспомогательных служб	7	2	0	0	23	6	
4	Организация деятельности вспомогательных служб	7	0	2	0	22	6	

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов			Практическая подготовка	
			В том числе по видам аудиторных занятий				СР
			Лек	Пр	Лаб		
Итого:			4	4	0	91	24

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ. Учебник для вузов / Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; Под ред. Чуваткина П.П. - Сочинский государственный университет (г.Сочи), 2022 г. - 280 с. - ISBN 978-5-534-12384-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-gostinichnyh-predpriyatij-494451>

2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф. - Балтийский государственный технический университет ВОЕНМЕХ имени Д.Ф. Устинова (г. Санкт-Петербург); Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 547 с. - ISBN 978-5-534-14966-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/proektirovanie-gostinichnoy-deyatelnosti-506937>

3. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

*Дополнительная литература:*

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. - Нижегородский государственный инженерно-экономический университет (г. Княгинино), 2022 г. - 449 с. - ISBN 978-5-534-10614-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-495422>

3. ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ 2-е изд. Учебное пособие для вузов / Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. - Омский государственный технический университет (г. Омск), 2022 г. - 98 с. - ISBN 978-5-534-11735-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obsluzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-495813>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет (г. Москва), 2022 г. - 297 с. - ISBN 978-5-534-14414-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-489283>

#### 6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle

## 5. Вебинарная платформа

### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбГУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://arch.neicon.ru>. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный
9. Hotel.report [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotel.report>. - Текст: электронный
10. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный
11. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный
12. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный
13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
14. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru>. - Текст: электронный
15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
16. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный
17. Министерство финансов Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://minfin.gov.ru/ru>. - Текст: электронный

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A

Уровень сформированности компетенций	Не сформированы	Пороговый	Высокий	Повышенный
--------------------------------------	-----------------	-----------	---------	------------

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Доклад, сообщение / Реферат №1

#### *Примерные темы докладов*

1. Услуги прачечной.
2. Организация хранения личных вещей проживающих.
3. Финансовая служба в отелях различной категории.
4. Служба маркетинга в сетевом отеле.

### Доклад, сообщение / Реферат №2

1. Инженерно-техническая служба в отелях большой вместимости.
2. Технология проектирования услуги прачечной.
3. Проектирование мест хранения личных вещей проживающих.

### Доклад, сообщение / Реферат №3

1. Проектирование финансовой службы в отелях категории «пять звезд».
2. Проектирование службы маркетинга в бизнес-отеле.
3. Проектирование инженерно-технической службы в отелях большой вместимости.

### Тестирование №1

**1. Согласно «Положения о классификации гостиниц» оценка персонала гостиниц проводится в соответствии с критериями балльной оценки, предусмотренными приложением № 6. Суммарное количество баллов для категории «четыре звезды» должно быть не менее \_\_\_\_ баллов.**

- 1) 18;
- 2) 20;
- 3) 24;
- 4) 26;

**2. Рабочий день сотрудника службы безопасности не должен превышать \_\_\_\_ часов – в противном случае охранник будет слишком уставшим, рассеянным и не сможет правильно действовать в сложной ситуации.**

- 1) 8;
- 2) 12;
- 3) 18;
- 4) 24.

**3. «Рациональная» структура организации планово-финансовых служб подразумевает, что во главе находится финансовый директор или вице-президент по финансам. Ему подчинены две службы: казначейская (объединенные финансовые и бухгалтерские функции) и служба контроля затрат (функция планово-экономической службы). Такая структура характерна для:**

- 1) крупных отелей;
- 2) отелей средней вместимости;
- 3) отелей с иностранным менеджментом;
- 4) сетевых отелей.

**4. В функции финансового директора крупной гостиницы входят:**

- 1) несение полной ответственности за управление финансами;
- 2) разработка учетной политики как системы методов и приемов ведения бухгалтерского учета;
- 3) планирование хозяйственной деятельности коммерческой организации;
- 4) выработка рекомендаций высшему руководству.

**5. В функциональные обязанности финансового менеджера (начальника финансового отдела) в крупном отеле входит:**

- 1) формирование финансовой стратегии и политики;
- 2) осуществление текущего управления финансами;
- 3) анализ производственных аспектов деятельности как обоснование управленческих решений руководства;
- 4) адекватное отражение в учете хозяйственных операций фирмы.

**6. Этот показатель оперативной деятельности гостиничного предприятия позволяет определить средние фактические расценки за номер за конкретный день и обычно присутствует в составе ежедневного отчета по номерному фонду.**

- 1) ARR (Средняя цена номера);
- 2) ADR (Ежедневные расценки за номер);
- 3) RevPAR (Средние поступления на действующий номер);
- 4) ACP (Средняя сумма посещения).

**7. Этот показатель оперативной деятельности гостиничного предприятия характеризует качество загрузки номерного фонда.**

- 1) коэффициент многократной загрузки;
- 2) коэффициент оказания дополнительных платных услуг;
- 3) число гостей на один проданный номер;
- 4) количество оборотов гостиничного места в год.

**8. Для систематизации работы по подготовке управленческих отчетов, а также для получения возможности сравнения гостиниц самых разных размеров и характеристик, была создана система стандартов управленческой отчетности в гостиничной индустрии, которая получила название \_\_\_\_\_.**

- 1) BPI;
- 2) Time Management;
- 3) USALI
- 4) GOPPAR.;

**9. Передача организацией определённых бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области.**

- 1) аутстаффинг;
- 2) аутсорсинг;
- 3) франшиза;
- 4) TSA (договор технического сопровождения).

---

## **10. Правильная структура гостиничного сайта включает следующие разделы:**

- 1) главная, бронирование, номера и цены, акции, услуги, отзывы и новости, контакты;
- 2) главная, бронирование, проживание, питание, отзывы, контакты;
- 3) главная, номера и цены, акции, услуги питания, СПА-услуги, конференс-сервис, контакты;
- 4) главная, бронирование, номера и цены, услуги, контакты;

## **Тестирование №2**

### **1. Директор прачечной-химчистки несет ответственность за:**

- 1) санитарно-гигиеническое состояние номерного фонда отеля;
- 2) обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы номерного фонда и службы питания;
- 3) санитарно-гигиеническое состояние ковровых покрытий в отеле;
- 4) выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

### **2. Инженерно-техническую службу отеля может возглавлять:**

- 1) главный инженер;
- 2) коммерческий директор;
- 3) директор по эксплуатации здания отеля;
- 4) финансовый директор.
- 5) технический директор

### **3. Функциями инженерно-технической службы по поддержанию инженерных систем и коммуникаций в рабочем состоянии являются:**

- 1) вентиляция и очистка воздуха;
- 2) охрана насосных и электрических систем;
- 3) эксплуатация холодильных систем и оборудования пищеблока;
- 4) подогрев воды, отопление помещений;
- 5) охрана компьютерных систем;
- 6) эксплуатация лифтового хозяйства;

### **4. По отношению к какой системе отопления верно данное утверждение: «...не требует постоянного ухода, профилактических работ, не боится морозов, пожаробезопасна, оснащена автоматическими выключателями для защиты всех элементов системы от перегрузок и токов короткого замыкания»**

- 1) системе панельно-лучистого отопления;
- 2) системе электрического отопления;
- 3) системе воздушного отопления;
- 4) системе водяного отопления.

### **5. Бытовая канализация в гостиницах предназначена для...**

- 1) для отвода сточных вод от санитарных приборов;
- 2) для отвода атмосферных вод с крыш зданий с помощью водосточных труб;
- 3) для отвода сточной жидкости от раковин и моек пищеблока, подсобных помещений, прачечных, парикмахерских и др.;
- 4) для отвода всех перечисленных выше сточных вод.

### **6. Техническая эксплуатация оборудования телекоммуникационных систем включает в себя...**

- 1) ежедневное обслуживание самим работником (очистка оборудования от пыли, наблюдение

за исправностью состояния оборудования, подача заявок на ремонтные и профилактические работы);

2) периодический осмотр оборудования работниками инженерно-технической службы и подача заявок на ремонтные и профилактические работы;

3) профилактические регламентные работы и ремонтные работы, которые проводятся организацией, осуществляющей гарантийное и послегарантийное техническое обслуживание, или фирмой — поставщиком оборудования;

4) все виды работ, перечисленные в пунктах 1), 2), 3).

#### **7. По характеру производимых работ уборочные машины и механизмы подразделяют на...**

1) подметальные машины, поломоечные, специальные;

2) отсасывающие, ковровисты, полотеры;

3) отсасывающие, подметальные машины и ковровисты, полотерно-поломоечные, специальные;

4) ковровисты, полотерно-поломоечные, специальные.

**8. В гостиницах и мотелях вместимостью ..... и более мест следует, а для меньшей вместимости - рекомендуется, предусматривать диспетчеризацию систем инженерного оборудования с созданием центральных диспетчерских пунктов (ЦДП) и, при необходимости, диспетчерских служб отдельных инженерных систем.**

1) 200;

2) 300;

3) 400;

4) 500.

**9. Для обеспечения контроля и регулирования систем горячего и холодного водоснабжения (включая противопожарное), канализации, теплоснабжения, вентиляции, централизованного пылеудаления, холодоснабжения, противопожарной защиты, лифтового хозяйства следует предусматривать...**

1) сертификаты;

2) средства контрольно-измерительных приборов и автоматики (КИПиА);

3) АСУГ;

4) АСУЭ.

**10. В гостиницах категорий «четыре звезды» и «пять звезд» (независимо от вместимости) следует предусматривать энергообеспечение не менее чем от...**

1) двух отдельных источников;

2) трёх отдельных источников;

3) четырёх отдельных источников;

4) пяти отдельных источников.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №1**

#### *Примерные темы*

1. Современные технологии в деятельности вспомогательных служб гостиничного предприятия.

2. Новые виды вспомогательных услуг: общая характеристика и конкретные примеры. Особенности работы служб, предоставляющих такие услуги.

3. Разновидности информационных услуг и их характеристика в деятельности вспомогательных служб гостиничного предприятия.

4. Инновационный менеджмент в деятельности вспомогательных служб гостиничного предприятия.



## 5. Рынок вспомогательных услуг и моделирование в обслуживании

### Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

#### *Примерные вопросы*

1. Каковы задачи и функции вспомогательных служб гостиницы
2. Место вспомогательных служб в организационной структуре гостиницы.
3. Роль финансовой службы в технологическом цикле обслуживания гостей.
4. Роль службы управления персоналом в технологическом цикле обслуживания гостей.
5. Роль службы маркетинга в технологическом цикле обслуживания гостей.
6. Роль технической службы в технологическом цикле обслуживания гостей.

### Собеседование, опрос / Контрольная работа №3

#### *Примерные вопросы*

1. Каковы особенности проектирования прачечных?
2. Какова технология проектирования службы управления персоналом?
3. Чем отличается проектирование финансовой службы в сетевом отеле?
4. В чем особенности проектирования службы маркетинга для сети малых отелей?
5. В каких случаях проектирование технической службы в отеле не целесообразно?

### Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

#### *Пример кейс-задачи*

1. **Ситуация.** Накануне выезда группы на маршрут, принимающая китайская турфирма сообщила, что не может обеспечить договорные условия проживания: в гостинице произошли неполадки в работе информационной службы. Туристам была предложена не четырёх-, а трёхзвёздочная гостиница.
2. По данному кейсу предлагается **решить следующие задания:**
3. 1) Определить проблемную ситуацию (ухудшение условий договора).
4. 2) Какая реакция может последовать со стороны туристов?
5. 3) Что должна попытаться сделать турфирма? Обязана ли она платить неустойку?

### 9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

### 9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

#### Примерный перечень теоретических вопросов к зачету

1. Требования к персоналу вспомогательных служб.
2. Подбор и расстановка кадров вспомогательных служб.
3. Планирование деятельности вспомогательных служб
4. Организация деятельности вспомогательных служб
5. Мотивация деятельности вспомогательных служб
6. Контроль деятельности вспомогательных служб.
7. Применение автоматизации в деятельности вспомогательных служб.
8. Взаимодействие служб гостиничного предприятия.

9. Классификация номеров гостиниц и критерии обслуживания.
10. Качество и безопасность услуг, предоставляемых вспомогательными службами.
11. Организация работы прачечной.
12. Организация хранения личных вещей проживающих.
13. Служба швейцаров.
14. Служба посыльных.
15. Информационная служба.
16. Проектирование вспомогательных служб.
17. Характеристика вспомогательных служб гостиницы.
18. Задачи и функции вспомогательных служб гостиницы в организационной структуре гостиницы.
19. Обслуживание номеров.
20. Проектирование вспомогательных служб.
21. Роль вспомогательных служб в технологическом цикле обслуживания клиентов гостиницы
22. Функционирование вспомогательных служб сетевой гостиницы
23. Функционирование вспомогательных служб мини-отеля
24. Функционирование вспомогательных служб некатегорийных средств размещения
- Функционирование вспомогательных служб уникального отеля.

#### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

1. Предложите оптимальный вариант проекта прачечной для обслуживания отеля на 500 номеров.
2. Представьте оптимальный график работы информационной службы в отеле на 400 номеров.
3. Представьте оптимальный график работы швейцаров в отеле категории «пять звёзд» на 250 номеров.
4. Разработайте организационную структуру финансовой службы в отеле категории «четыре звезды» на 300 номеров.
5. Разработайте организационную структуру информационной службы в отеле категории «пять звёзд» на 600 номеров.
6. Рассчитайте количество посыльных для работы в отеле категории «пять звёзд» на 350 номеров.
7. Рассчитайте количество работников службы маркетинга для работы в отеле категории «пять звёзд» на 400 номеров.
8. Спроектируйте блок помещений прачечной с соответствующим оборудованием.