

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет физической культуры

УТВЕРЖДЕНО:
Декан ФФК

В. Г. Шилько

Рабочая программа дисциплины

Управление средствами размещения в туризме

по направлению подготовки

49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Направленность (профиль) подготовки:
«Разработка и управление программами в рекреации и туризме»

Форма обучения
Очная

Квалификация
Бакалавр

Год приема
2024

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель ОПОП
Л.В. Капилевич

Председатель УМК
Ю.А. Карвунис

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

– ПК-1 Способен осуществлять планирование, организационно-методическое сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

– ИПК 1.1 Осуществляет планирование, организационно-методическое сопровождение в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма;

– ИПК 1.2 Осуществляет управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма

2. Задачи освоения дисциплины

– Освоить теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения

– Освоить правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, классификацию помещений и ее влияние на уровень обслуживания;

– Научиться применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала

– Научиться определять изменения ожиданий клиентурного контингента и варьировать в соответствии с ними производственные процессы на предприятиях сервиса.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Семестр 5, экзамен.

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения дисциплины «Основы спортивно-оздоровительного туризма».

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 часов, из которых:

– лекции: 10 ч.;

– семинарские занятия: 0 ч.

– практические занятия: 44 ч.;

– лабораторные работы: 0 ч.

в том числе практическая подготовка: 0 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Тема 1. Теоретические аспекты индустрии гостеприимства

Тема 2. Основы сервисной деятельности

Тема 3. Классификация средств размещения

Тема 4. Структура гостиничного предприятия

Тема 5. Нормативное обеспечение и безопасность в гостиничном деле

Тема 6. Информационные технологии в индустрии гостеприимства

Тема 7. Менеджмент индустрии гостеприимства

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, тестов по лекционному материалу, выполнения домашних заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр, а также в соответствующих заданиях электронных учебных курсов, размещённых в LMS Moodle. Каждое задание сопровождается методическими указаниями. Сроки выполнения практических заданий определяются объёмом и сложностью работы. Оценивание ответов обучающихся проводится как с использованием классической 5-балльной шкалы оценивания.

Типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости

Примеры тестовых заданий

1. Для какой организационной структуры управления гостиничным предприятием подходит следующая характеристика:

управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализирующихся на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений. Идея состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы), например, отдел маркетинга, отдел приема и размещения, плановый отдел и т.п.

Выберите один ответ:

- a. прямая
- b. линейная
- c. функциональная
- d. линейно-функциональная
- e. профильная

2. Соотнесите службы гостиничного предприятия и направленность их деятельности

Ответ 1

обеспечивает процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, бельевой служб, услуги склада

Ответ 2

отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы

Ответ 3

выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе

Ответ 3

оказывает платные услуги. Например, парикмахерская, бассейн, сауна, солярий

Административная служба

Служба безопасности

Вспомогательная служба

Дополнительная служба

Служба маркетинга

Пример задания для самостоятельной работы

Изучите отзывы туристов о гостиничных предприятиях Томска. Особое внимание уделите тому, как клиенты отзываються о питании (например, о завтраке).

Задание:

1. Приведите три примера гостиниц Томска, где преобладают положительные (может быть даже восторженные) отзывы о питании. Дайте пояснения какие формы питания они предлагают (ВВ (и его тип), НВ, FB или др.)
2. Приведите три примера гостиниц Томска, которые имеют преимущественно отрицательные, негативные отзывы об организации питания.
3. Имеются ли в Томске средства размещения туристов, где предоставляется лечебное питание? Приведите пример.

Примерный перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Дайте собственное определение понятию гостеприимство
2. Отрадите изменения в оказании услуги гостеприимства в век информационной насыщенности коммуникативного пространства
3. Выделите и проследите основные этапы эволюции индустрии гостеприимства
4. Рассмотрите эволюцию гостиничной индустрии
5. Рассмотрите становление гостиничного и ресторанного дела в России на рубеже XIX-XX вв.
6. Изучите следующие виды средств размещения: хостел, шале, кемпинг, ботель, флотель.
7. Выявите отличия между системами (All Inclusive) и (Ultra All Inclusive) на примере конкретной страны и отеля
8. Выявите отличия между основными международными системами классификации гостиниц
9. Изучите особенности классификации гостиничных предприятий в России
10. Охарактеризуйте перспективы развития сетевого гостиничного и ресторанного бизнеса в современной России

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Дисциплина преподаётся в течение одного семестра. Экзамен по дисциплине включает в себя вопросы и задания по программному материалу. Студенты допускаются к промежуточной аттестации при условии сдачи всех контрольных заданий. Аттестация по учебной дисциплине состоит из теоретического собеседования. Студент обязан явиться к началу аттестации определённым расписанием, и предъявить преподавателю зачётную книжку. Студенты, уличённые в использовании запрещённой литературы (учебники, лекции, конспекты и др.), а также технических средств (телефон, компьютер и др.), удаляются с экзамена. После проведения аттестации в ведомость и зачётную книжку выставляется положительная итоговая оценка. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в ведомость. Неявка отмечается в ведомости словом «не явился». Не позднее следующего дня после аттестации заполненная ведомость или разрешение сдаётся преподавателем в деканат.

Экзамен в пятом семестре проводится по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух вопросов, каждый из которых соответствует индикаторам компетенций (ИПК 1.1 и ИПК 1.2). Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Порядок бронирования и регистрации в гостинице
2. Правила и виды расчетов с проживающими
3. Особенности электронных замковых систем
4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

5. Виды уборочных работ
6. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса
7. Предприятия питания в структуре гостиничного комплекса: основные типы и классы
8. Меню: основные типы, технология разработки
9. Основные режимы питания туристов
10. Виды завтраков в гостинице
11. Виды сервиса в обслуживании гостей питанием
12. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице
13. Клубный отдых: специфика организации
14. Международные гостиничные бренды на территории РФ
15. Национальные гостиничные сети
16. Малоформатные отели в структуре средств размещения в РФ
17. Специфика глэмпингов. Перспективы развития глэмпингов в РФ.

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка «отлично» ставится в случае демонстрации студентом полного знания программного материала по каждому вопросу и наличия умений и навыков, которые обозначены в этих вопросах. Допустимо наличие не более двух несущественных ошибок в ответе. Оценка «хорошо» ставится в случае наличия несущественных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при допущении одной принципиальной ошибки. Оценка «удовлетворительно» ставится в случае принципиальных ошибок в ответе на каждый вопрос, или при отсутствии ответа на один вопрос. Оценка «неудовлетворительно» ставится при отсутствии знаний программного материала по каждому вопросу и при отсутствии умений и навыков, которые обозначены в вопросах и задании.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle»– <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=22962>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине – примеры оценочных материалов представлены в п. 9 и п. 10.

Для развития навыков самостоятельной работы студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и научно-методической литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ. Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде «деловых игр», «круглого стола», «диспута» или «конференции». Предусмотрен игровой практикум.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с.
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.

б) дополнительная литература:

1. Технология гостиничной деятельности : учебник /Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. — М.:Академия , 2015. – 283 с.

2. Организация гостиничного дела : учебное пособие/Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – М.: Дашков и К°, 2015. – 203 с.
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса /Ж. В. Горностаева, Е. В. Дуванская, Е. С. Алехина. – Ростов-на-Дону : Феникс , 2016. – 317 с.
4. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие /С. В. Иванилова. – М.: Дашков и К°, 2014.– 213с.
5. Индустрия гостеприимства : учебное пособие /Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. – М.: Дашков и К°, 2011.– 270 с.
6. Управление качеством в гостинице : учебное /М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М.: Магистр, 2015.– 510 с.

в) ресурсы сети Интернет:

1. Гостиничная индустрия[Электронный ресурс] : информационный интернет-портал. URL: http://tourlib.net/books_tourism/artemova8-2.htm/ 2022
2. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе[Электронный ресурс] : информационный интернет-портал. URL: http://tourlib.net/books_tourism/agamirova.htm 2022
3. Отельный менеджмент[Электронный ресурс] : информационный интернет-портал. URL: http://tourlib.net/books_tourism/dementjeva.htm (дата обращения 19.09.2016)Энциклопедия туризма[Электронный ресурс] : информационный интернет-портал. URL: http://tourlib.net/books_tourism/zorin-kvartalnov.htm – 2022

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
- публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
- ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

15. Информация о разработчиках

Карвунис Юлия Алексеевна, старший преподаватель, факультет физической культуры Томского государственного университета.

