

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор по образовательной  
деятельности

\_\_\_\_\_ С.Т. Князев  
«\_\_» \_\_\_\_\_

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1161073	Управление в сфере гостеприимства

Екатеринбург

<b>Перечень сведений о рабочей программе модуля</b>	<b>Учетные данные</b>
<b>Образовательная программа</b> 1. Управление в сфере гостеприимства	<b>Код ОП</b> 1. 43.04.03/33.01
<b>Направление подготовки</b> 1. Гостиничное дело	<b>Код направления и уровня подготовки</b> 1. 43.04.03

Программа модуля составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Калюжная Екатерина Геннадьевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Радыгина Евгения Геннадьевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
3	Рапопорт Леонид Аронович	доктор педагогических наук, профессор	Заведующий кафедрой	управления в сфере физической культуры и спорта
4	Терентьев Алексей Евгеньевич	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
5	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Управление в сфере гостеприимства

## 1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль относится к модулям обязательной части учебного плана образовательной программы. Содержание модуля охватывает круг вопросов, связанных с управленческими аспектами деятельности организации в сфере гостеприимства. Анализируются основные источники и методология изучения теории и практики менеджмента в социально-культурном сервисе в дисциплине «Менеджмент в социально-культурном сервисе», раскрываются особенности гостиничного менеджмента. В рамках дисциплины «Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства» рассматриваются аспекты управления качеством гостиничного продукта, определяющие сущность современных подходов в менеджменте качества услуг и организации обслуживания. Целью освоения дисциплины «Кадровые стратегии и управление персоналом гостиничного предприятия» является обучением ключевым технологиям работы с персоналом, развитие личностных качеств, формирование управленческого видения окружающей действительности и понимания процессов управления, особенностей труда менеджера по управлению персоналом в гостиничной сфере. Содержание дисциплины «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства» включает изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации, эффективных технологий, необходимых в управленческой деятельности; целью освоения дисциплины является формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.). Модуль включает дисциплину «Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности», целью которой является изучение нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность гостиничных предприятий, а также практики их применения. Дисциплина формирует способность анализировать нормативную документацию, использовать термины и нормативные положения в исследовательской и практической деятельности

## 1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Менеджмент в социально-культурном сервисе	4
2	Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства	3
3	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	4
4	Кадровые стратегии и управление персоналом гостиничного предприятия	4
5	Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности	3
ИТОГО по модулю:		18

## 1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

<b>Пререквизиты модуля</b>	Не предусмотрены
<b>Постреквизиты и кореквизиты модуля</b>	Не предусмотрены

#### 1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

<b>Перечень дисциплин модуля</b>	<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения (индикаторы)</b>
1	2	3
Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>З-1 - Определять специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>У-1 - Анализировать и оценивать письменные и устные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках на соответствие правилам и нормам и корректировать их</p> <p>У-3 - Выбирать инструменты современных коммуникативных технологий для эффективного осуществления академического и профессионального взаимодействия</p> <p>П-1 - Составлять устные и письменные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках в соответствии с правилами и нормами</p>
	ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной	<p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>

	информации, научных теорий и концепций	
	ПК-3 - Способен к управлению изменениями в гостиничном комплексе с учетом факторов внешней и внутренней среды, а также особенностей жизненного цикла предприятия	<p>З-1 - Интерпретирует содержание коммуникационного менеджмента в контексте особенностей жизненного цикла предприятия</p> <p>У-1 - Анализирует коммуникационные процессы в гостиничном комплексе с учетом факторов внешней и внутренней среды, а также особенностей жизненного цикла предприятия</p> <p>П-1 - Разрабатывает рекомендации по совершенствованию сферы деловых коммуникаций, позволяющих эффективно осуществлять обслуживание потребителей гостиничных услуг</p>
Кадровые стратегии и управление персоналом гостиничного предприятия	УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>З-2 - Демонстрировать понимание механизмов формирования условий психологически безопасной среды в межкультурном взаимодействии с учетом разнообразия культур</p> <p>У-2 - Оценивать условия психологически безопасной среды межкультурного взаимодействия и определять необходимость их корректировки с учетом разнообразия культур</p> <p>П-1 - Моделировать продуктивные формы и оптимальные условия психологически-безопасной среды межкультурного взаимодействия на основе анализа национального и социокультурного разнообразия профессиональной среды с учетом правовых и этических норм</p> <p>Д-2 - Принимать компромиссные решения в нестандартных ситуациях межкультурного взаимодействия</p>
	ОПК-1 - Способен применять фундаментальные знания (на продвинутом уровне) при решении теоретических, практических или исследовательских задач	У-1 - Самостоятельно выявлять проблемные ситуации в своей профессиональной области, используя фундаментальные теоретические положения и принципы

<p>Менеджмент в социально-культурном сервисе</p>	<p>УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности, выстраивать траекторию профессионального и личностного развития, в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>З-1 - Объяснять порядок и принципы планирования собственной профессиональной траектории с учетом тенденций развития рынка труда и общества и цифровых технологий</p> <p>У-2 - Определять приоритеты собственной деятельности и выбирать эффективные способы ее совершенствования, в том числе с использованием цифровых средств</p> <p>П-2 - Формулировать приоритеты и эффективные способы совершенствования профессиональной деятельности на основе анализа личностных, психофизиологических и других ресурсов</p>
	<p>ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>	<p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач</p>
	<p>ПК-1 - Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства</p>	<p>З-1 - Характеризует основные функции менеджмента в управлении деятельностью предприятий, в том числе предприятий сферы гостеприимства</p> <p>З-2 - Объясняет принципы эффективного планирования, организации и контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства</p> <p>У-1 - Выбирает современные методы управления в деятельности предприятий сферы гостеприимства с учетом ресурсов, средств и требований потребителя</p> <p>У-2 - Формулирует миссию и цели предприятий сферы гостеприимства и этапы стратегического управления гостиничной деятельностью</p> <p>П-1 - Осуществляет обоснованный выбор методик стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства</p>

		П-2 - Осуществляет анализ деятельности гостиничного предприятия и оценивает его эффективность
Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства	ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования
	ПК-4 - Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством гостиничных услуг	<p>З-1 - Объясняет положения теории организации обслуживания в контексте повышения качества услуг и факторов, влияющих на качество сервиса</p> <p>З-2 - Приводит примеры основных нормативно-правовых документов в области стандартизации услуг, общероссийского классификатора услуг населению</p> <p>У-1 - Определяет оптимальные методы проектирования и внедрения системы управления качеством гостиничных услуг</p> <p>У-2 - Обосновывает показатели качества гостиничных услуг и методики оценки их качества</p> <p>П-1 - Моделирует процессы управления качеством гостиничных услуг</p> <p>П-2 - Имеет практический опыт объективного оценивания процессов оказания гостиничных услуг, а так же обеспечения требуемого качества в процессе оказания гостиничных услуг</p>
Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности	УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий, в том числе в цифровой среде	<p>З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций</p> <p>У-3 - Анализировать проблемную ситуацию, выявлять и определять способы ее разрешения</p> <p>П-2 - Использовать методы критического анализа и системного подхода в разработке стратегии действий для решения</p>

		проблемных ситуаций, в том числе в цифровой среде
	ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности	У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям
	ПК-1 - Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства	<p>З-4 - Соотносит нормативные правовые акты в сфере гостеприимства с профессиональной деятельностью при принятии управленческих решений</p> <p>У-4 - Устанавливает зависимость деятельности гостиничного предприятия от системы российского права и системы российского законодательства</p> <p>П-4 - Моделирует правовое регулирование различных видов деятельности в сфере гостеприимства</p>

### 1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент в социально-культурном**  
**сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Терентьев Алексей Евгеньевич	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 5 от 18.04.2022 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Терентьев Алексей Евгеньевич, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теория управления предприятием сферы гостеприимства	Эволюция управления. Школы управления. Современные подходы к управлению. Развитие теории управления в России. Менеджмент как вид деятельности и системы управления. Понятие и сущность менеджмента. Современные концепции и подходы к менеджменту. Функции менеджмента. Цели, принципы и структура менеджмента. Менеджмент и его основные виды. Стратегия и тактика менеджмента. Стратегическое управление. Основные понятия и сущность стратегического управления. Основные этапы стратегического управления. Тактика менеджмента. Оперативное управление: методы и принципы. Основные этапы оперативного управления.  Общие требования к деятельности менеджера. Самоменеджмент.  Гостиничный менеджмент. Особенности управления предприятиями гостиничного сервиса в современных условиях.
2	Организация и иерархическое построение процессов управления предприятием сферы гостеприимства	Предприятие сферы гостеприимства как объект менеджмента. Делегирование полномочий и ответственности. Сущность и типы организационных структур. Понятие организационной структуры управления и ее сущность. Типы организационных структур управления предприятием сферы гостеприимства. Особенности организационных структур управления в

		социально-культурном сервисе и туризме. Принципы построения организационных структур управления предприятием гостиничной сферы.
3	Организационные и управленческие отношения в менеджменте	Коллектив и его особенности. Группа и групповая динамика. Формальные и неформальные виды. Управления конфликтами и стрессами. Руководство коллективом. Влияние, власть, лидерство. Методы и стили управления. Организационные и управленческие отношения в гостиничном менеджменте.
4	Особенности менеджмента в отдельных видах деятельности	<p>Инновационный менеджмент. Сущность и задачи инновационного менеджмента. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы.</p> <p>Финансовый менеджмент. Понятие, цели, задачи и функции финансового менеджмента. Организационное обеспечение финансовой деятельности предприятия. Этапы разработки финансовой стратегии. Управление инвестициями. Виды инвестиций, их классификация. Функции инвестиционного менеджмента. Основные этапы разработки инвестиционной стратегии. Управление персоналом предприятия. Понятие, функции и концепция управления персоналом. Общая система управления предприятием и кадровая служба. Разработка кадровой политики. Информационный менеджмент. Понятие, сфера и функции информационного менеджмента.</p> <p>Особенности информационного менеджмента в гостиничном бизнесе и туризме. Организационное обеспечение информационного менеджмента. Разработка систем комплексной автоматизации. Понятие и сущность качества продукции и услуг. Создание служб управления качеством в социально-культурном сервисе и туризме. Основные этапы разработки политики управления качеством на гостиничном предприятии.</p> <p>Антикризисный менеджмент. Виды кризисов, их симптомы, факторы, причины. Понятие и сущность антикризисного менеджмента. Создание службы антикризисного управления предприятием. Разработка антикризисной политики.</p>
5	Российский зарубежный опыт менеджмента в сфере гостеприимства	<p>Российский и зарубежный исторический опыт развития теории и практики менеджмента.</p> <p>Концепции формирования российского менеджмента: концепция копирования зарубежной модели управления, концепция адаптации зарубежных моделей управления, концепция создания собственной системы управления с использованием зарубежного опыта. Закон соответствия менеджмента и менталитета.</p> <p>Характеристика зарубежных моделей управления гостиничным предприятием. Характеристика современного американского менеджмента. Особенности японского менеджмента. Западноевропейская модель управления отельным бизнесом.</p>

--	--	--

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент в социально-культурном сервисе

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Курчеева, Г. И.; Менеджмент в цифровой экономике : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574788> (Электронное издание)
2. Грозова, О. С.; Менеджмент организации: производственная практика : учебно-методическое пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459480> (Электронное издание)
3. Люханова, С. В.; Менеджмент организации : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562200> (Электронное издание)
4. ; Менеджмент организации : учебник.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575119> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Скобкин, С. С.; Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие.; Магистр ; ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)
2. Скобкин, С. С.; Менеджмент в туризме : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм".; Магистр, Москва; 2013 (1 экз.)
3. Саак, А. Э., Якименко, М. В.; Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны : [учеб. пособие] для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2008 (1 экз.)
4. Кнышова, Е. Н., Белозерова, Ю. М.; Менеджмент гостеприимства : [учеб. пособие] для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080507 "Менеджмент орг." специализации "Гостиничный и турист. бизнес", 100103 "Социал.-культур. сервис и туризм" и 100104 "Туризм".; ФОРУМ : ИНФРА-М, Москва; 2011 (1 экз.)

#### Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система (ЭБС): [сайт]. – Москва, 2001-2022 – URL: <http://www.biblioclub.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Университетская информационная система РОССИЯ : [сайт]. – Москва, 2022 – URL: <https://www.uisrussia.msu.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека (НЭБ) : [сайт]. – Москва, 2000-2022 – URL: <https://elibrary.ru> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

TOHOLOGY: Tourism & Hospitality – медиакомпания в области спортивного и событийного туризма, гостиничного бизнеса и индустрии HoReCa т– сайт: <https://www.tohology.com/>

Российская Гостиничная Ассоциация: официальный сайт: <https://rha.ru/>

Фронтдеск.ру: - сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: <https://www.frontdesk.ru/>

HOTELIER.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, топ-менеджеров гостиничного бизнеса: URL: <https://hotelier.pro/>

Гостиничное дело. Теория и практика гостеприимства: URL: <https://dw6.ru/>

HotelierNews.ru - новости отелей, всё о гостеприимстве: URL: <https://hoteliernews.ru>

HoReCa - интернет-портал индустрии гостеприимства и питания охватывает все темы в сегменте HoReCa: URL: <http://www.horeca-magazine.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Менеджмент в социально-культурном сервисе**

#### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Faculty EES Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome

		<p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p>	<p>Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент качества услуг в сфере**  
**гостеприимства**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 5 от 18.04.2022 г.



# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Качество услуг организаций сферы гостеприимства как объект управления	Природа качества и потребности. Возникновение и развитие теории управления качеством. Определение качества. Экономические составляющие качества. Социальные аспекты качества. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Всеобщее управление качеством.  Качество и конкурентоспособность гостиничных услуг. Понимание услуги, факторы, влияющие на качество услуг гостиниц и других средств размещения. Особенности формирования качества и управления качеством услуг. Жизненный цикл услуги. Чем обусловлена необходимость и в чем состоит и в чем состоит значение повышения качества для предприятий индустрии гостеприимства. Практика управления качеством гостиничных услуг в России.
2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства	Методологические основы управления качеством. Менеджмент качества в индустрии гостеприимства. Специфика гостиничного обслуживания. Функция качества обслуживания. Качество с точки зрения исполнителя. Качество с точки зрения потребителя. Поведение гостя в процессе выбора и получения услуги. Циклическая модель поведения потребителя. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания. Сущность менеджмента качества в обслуживании. Типология

		<p>элементов обслуживания Кедотта-Терджена, используемая для анализа и оценки восприятия потребителем получаемого обслуживания. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества. Предмет структурирования. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Структурирование функции качества на основе типологии механизма зависящего влияния элементов обслуживания. Менеджмент качества обслуживания. Оценка уровня качества услуг дифференциальным и комплексным методом. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства.</p>
3	Сертификация и стандартизация в управлении качеством	<p>Основные положения стандартов предоставления услуг организаций сферы гостеприимства. Процесс управления качеством, контроль качества.</p> <p>Сертификация и стандартизация в управлении качеством. Цели, принципы и правила сертификации систем качества. Порядок сертификации систем качества и производств. Законодательные требования к качеству и безопасности услуг, требования потребителя. Правовые основы государственного нормирования. Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг организаций сферы гостеприимства. Виды нормативных документов, содержащих требования к предприятию, продукции и услугам, персоналу индустрии гостеприимства.</p> <p>Разработка и обеспечение функционирования систем менеджмента качества на основе МС9000 в предприятиях гостиничного сервиса. Порядок разработки и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов.</p> <p>Управление качеством на основе стандартов ИСО. Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000, управление на основе версии стандартов ИСО. Внедрение в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО 9000.</p>

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Кобяк, , М. В.; Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие.;

Интермедия, Санкт-Петербург; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/30214.html> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Баумгартен, Л. В.; Стратегический менеджмент в туризме. Практикум : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент"; "Менеджмент орг." [и др.]; Аспект Пресс, Москва; 2006 (1 экз.)
2. Баумгартен, Л. В.; Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие для студентов вузов.; КНОРУС, Москва; 2008 (8 экз.)
3. Баумгартен, Л. В.; Управление качеством в туризме : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и упр. на предприятиях (по отраслям)".; Академия, Москва; 2010 (2 экз.)
4. Баумгартен, Л. В.; Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник для студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело".; Академия, Москва; 2013 (3 экз.)
5. , Шестопал, Ю. Т., Дорофеев, В. Д., Шестопал, Н. Ю., Андреева, Э. А.; Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 657000 "Упр. качеством".; ИНФРА-М, Москва; 2011 (1 экз.)
6. Кобяк, М. В., Скобкин, С. С.; Управление качеством в гостинице : учеб. пособие.; Магистр, Москва; 2008 (2 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система (ЭБС): [сайт]. – Москва, 2001-2022 – URL: <http://www.biblioclub.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Университетская информационная система РОССИЯ : [сайт]. – Москва, 2022 – URL: <https://www.uisrussia.msu.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека (НЭБ) : [сайт]. – Москва, 2000-2022 – URL: <https://elibrary.ru> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Фронтдеск.ру: - сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: <https://www.frontdesk.ru/>

HOTELIER.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, топ-менеджеров гостиничного бизнеса: URL: <https://hotelier.pro/>

Гостиничное дело. Теория и практика гостеприимства: URL: <https://dw6.ru/>

HotelierNews.ru - новости отелей, всё о гостеприимстве: URL: <https://hoteliernews.ru>

HoReCa - интернет-портал индустрии гостеприимства и питания охватывает все темы в сегменте HoReCa: URL:<http://www.horeca-magazine.ru/>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>

3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Деловые коммуникации в сфере**  
**гостеприимства**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Калюжная Екатерина Геннадьевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 5 от 18.04.2022 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Калужная Екатерина Геннадьевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Коммуникации и общение как социально-психологические категории	Коммуникации и общение. Аспекты делового общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Понятие коммуникативного барьера. Виды интерактивного взаимодействия. Механизмы перцептивного аспекта общения: идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция. Основные характеристики коммуникативного делового общения.  Общепринятые нравственные требования к деловой коммуникации с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.  Коммуникации и корпоративная культура организации. Имидж организации. Роль общественного мнения в успешном развитии организации. Принципы деловых отношений. Деловой этикет. Закономерности межличностных отношений.
2	Речевая деятельность и эффективность деловой коммуникации	Язык и речь. Речевое взаимодействие. Русский литературный язык и культура речи. Языковая норма. Стили речи. Деловые коммуникации и культура речи.  Ведущие принципы речевой деятельности – принцип кооперации (П. Г. Грайс) и принцип вежливости. Максимумы такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия,



		<p>симпатии (Дж. Н. Лич). Психологические принципы общения: принцип равной безопасности; принцип децентрической направленности; принцип адекватности сказанного воспринятому. Факторы, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения (плюрализм мнений, осознание значимости конструктивности диалога и т.д.; рефлексивное и нерефлексивное слушание). Нравственные установки участников коммуникации. Моральный плюрализм и его опасность. Локусы контроля (интернальный и экстернальный). Психологические основы делового взаимодействия. Понятие о темпераменте. Виды темперамента. Сенсорная, психогометрическая типология С. Деллингера, психологические типы по К. Юнгу. Психологические принципы оказания влияния на человека.</p> <p>Основы публичной речи. Коммуникативные качества речи. Особенности устной публичной речи. Подготовка речи. Понятие аргументации. Словесное оформление публичного выступления. Речевой этикет. Презентация речи.</p>
3	<p>Деловая коммуникация как процесс управленческой деятельности</p>	<p>Психологические закономерности управленческой деятельности: закон неадекватности отображения человека человеком; закон расщепления смысла управленческой информации; закон самосохранения; закон компенсации.</p> <p>Основные понятия деловой коммуникации: специфика, функции, принципы, условия, виды. Субъекты деловых коммуникаций. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Манипулирование в деловых коммуникациях. Гендерные различия в деловых коммуникациях. Коммуникативный кодекс. Правила деловой коммуникации.</p> <p>Коммуникативная компетентность. Деловой стиль речи. Невербальный этикет в деловой коммуникации.</p> <p>Национальные особенности делового общения. Классификация деловых культур по Р. Д. Льюису (монокультурные, поликультурные, реактивные). Национальные черты деловых людей: американцев, англичан, немцев, французов, итальянцев, японцев, россиян, – преимущества и недостатки. Практические технологии межкультурного делового общения. Учет национальных особенностей деловых партнеров в профессиональной деятельности специалиста в сфере гостеприимства.</p> <p>Вербальные средства коммуникации. Виды вербальной коммуникации: устная, письменная речь, слушание. Диалог как одна из форм деловой коммуникации. Виды диалога: информационный, фатический, манипулятивный, полемический. Коммуникационные барьеры непонимания и способы их преодоления. Различия письменной и устной сообщений. Универсальные правила написания текстов. Подготовка интервью. Виды слушания: нерефлексивный, активный, рефлексивный. Специфика коммуникационных барьеров в процессе слушания.</p>

		<p>Невербальные средства коммуникации. Язык мимики и жестов в деловых коммуникациях. Понятие жестов и их классификация. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе общения. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в коммуникациях.</p> <p>Критика и комплименты в деловой коммуникации. Критика в деловом общении. Правила искусной критики. Принципы недейственной критики. Разновидности критики: критика-надежда, критика-аналогия, обезличенная критика, критика-озабоченность, критика-ирония, конструктивная критика. Реакции на критику. Способы нейтрализации замечаний. Комплимент в деловой коммуникации и его роль. Персонификация комплимента</p> <p>Конфликты в деловом общении и пути их разрешения. Понятие «конфликт» и его социальная роль. Классификация конфликтов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. Объективно и субъективно обусловленные конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Причины конфликтов (стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, информация). Факторы возникновения конфликтов: структурные, ценностные, отношений, поведенческие. Последствия конфликтов. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс). Стрессы и стрессовые ситуации. Способы избегания стрессовых ситуаций в деловых коммуникациях.</p>
4	<p>Виды внешней и внутренней коммуникаций предприятия сферы гостеприимства</p>	<p>Роль фирменных коммуникаций в гостиничной деятельности. Виды внешней коммуникации: печатная продукция, корпоративный стиль и культура, отношения с инвесторами, годовой отчет фирмы, лоббирование прямое и косвенное, прием, спонсорство и меценатство.</p> <p>Общие правила отношений со средствами массовой информации.</p> <p>Общие правила отношений с журналистами. Основные средства информирования (пресс-релиз, обзорная статья, пресс-конференция, брифинг, интервью, бэкграундер и др.).</p> <p>Виды внутренней фирменной коммуникации: отношения с персоналом – формы и тенденции.</p>
5	<p>Формы деловых коммуникаций и их применение</p>	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Функции деловой беседы: взаимное общение работников в одной деловой сфере; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых</p>

положений; принятие решения; завершение беседы. Начало деловой беседы: метод снятия напряжения, метод «зацепки», метод прямого подхода. Вопросы собеседников (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания) и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Виды замечаний: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, замечания с целью получения информации, замечания с целью проявить себя, субъективные замечания, объективные замечания, замечания с целью сопротивления. Способы высказывания замечаний собеседнику: локализация, явное и грубое возражение, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответа, контролирование реакций, недопущение превосходства. Психологические приемы влияния на партнера: «Имя собственное», «Зеркало отношений», «Прием воздействия улыбкой», «Золотые слова», «Терпеливый слушатель», «Присоединение».

Дискуссия и спор как формы деловой коммуникации.

Переговоры как вид делового общения. Деловые переговоры: понятие «деловые переговоры», их характер, определение целей. Техника проведения переговоров. Подготовка к встрече с партнером (клиентом). Установка контакта (вербальные и невербальные сигналы, визуальный компонент). Техника постановки вопросов и их виды. Приемы активного слушания. Элементы успешной презентации. Работа с возражениями. Трудные партнеры. Стратегии ведения переговоров: позитивный тип; переговоры на основе взаимного учета интересов; динамика переговоров. Организация, методы и навыки ведения деловых переговоров (уточнение интересов и позиций сторон, обсуждение). Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Переговорное пространство; три типа решений; работа над соглашением (объективные критерии; метод консенсуса; метод большинства); закрепление решений. Завершение переговоров.

Разговор по телефону в деловом общении. Телефонные разговоры в деловом общении. Композиция телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору. Общепринятые правила ведения телефонного разговора.

Деловая презентация как вид делового общения. Понятие деловой презентации. Виды презентаций: публичная, камерная, приватная; внешние и внутренние; нисходящие и восходящие. Задачи успешной презентации. Требования к проведению презентации того или иного вида. Типичные ошибки, допускаемые при подготовке и проведении презентации того или иного вида. Реклама как вид презентации.

Публичная речь. Самопрезентация. Резюме: правила составления и подачи.

Служебные совещания как вид делового общения. Правила проведения служебных совещаний. Виды совещаний и их особенности (инструктивное, оперативное, проблемное). Факторы, влияющие на успешность проведения совещаний.

		Требования, предъявляемые к проведению деловых совещаний того или иного типа. Личностные качества ведущего совещание. Типичные ошибки, допускаемые при ведении совещаний.
--	--	---

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Деловые коммуникации в сфере гостеприимства

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Науменко, Е. А.; Деловые коммуникации : хрестоматия.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456> (Электронное издание)
2. Короткий, С. В.; Деловые коммуникации : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (Электронное издание)
3. Чернов, А. В.; Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие.; Российский университет дружбы народов, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/104198.html> (Электронное издание)
4. Генералова, С. В.; Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум.; Вузовское образование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/97408.html> (Электронное издание)
5. Мунин, А. Н.; Деловое общение : курс лекций.; ФЛИНТА, Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Таратухина, Ю. В.; Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата.; Юрайт, Москва; 2016 (2 экз.)
2. Гойхман, О. Я., Надеина, Т. М.; Речевая коммуникация : Учебник для студентов вузов, специализирующихся в обл. сервиса.; ИНФРА-М, Москва; 2001 (1 экз.)
3. , Ананьева, Т. Н., Абдурахманов, А. А., Агеев, А. А., Артюшенко, В. М., Багдасарян, В. Э., Буланова, Н. В., Бурцев, С. А., Свириденко, Ю. П., Гойхман, О. Я.; Сервис и туризм : словарь-справочник.; Альфа-М, Москва; 2008 (2 экз.)
4. Баева, О. А.; Ораторское искусство и деловое общение : учебное пособие для студентов.; Новое знание, Минск; 2001 (2 экз.)
5. Зарецкая, Е. Н.; Деловое общение : Учебник : В 2 т. Т. 1. ; Дело, Москва; 2002 (1 экз.)

#### Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система (ЭБС): [сайт]. – Москва, 2001-2022 – URL: <http://www.biblioclub.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Университетская информационная система РОССИЯ : [сайт]. – Москва, 2022 – URL: <https://www.uisrussia.msu.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека (НЭБ) : [сайт]. – Москва, 2000-2022 – URL: <https://elibrary.ru> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://gramota.ru/>.

Международный информационно-просветительский проект «Современный русский» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.oshibok-net.ru/>

Фронтдеск.ру: - сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: <https://www.frontdesk.ru/>

HOTELIER.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, топ-менеджеров гостиничного бизнеса: URL: <https://hotelier.pro/>

Гостиничное дело. Теория и практика гостеприимства: URL: <https://dw6.ru/>

HotelierNews.ru - новости отелей, всё о гостеприимстве: URL: <https://hoteliernews.ru>

HoReCa - интернет-портал индустрии гостеприимства и питания охватывает все темы в сегменте HoReCa: URL: <http://www.horeca-magazine.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Деловые коммуникации в сфере гостеприимства**

#### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
3	Курсовая работа/ курсовой проект	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>

		<p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
4	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
5	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
6	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p>	<p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>

		<p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
--	--	---	--



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Кадровые стратегии и управление**  
**персоналом гостиничного предприятия**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Калюжная Екатерина Геннадьевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 5 от 18.04.2022 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Калужная Екатерина Геннадьевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия	<p>Понятия: «персонал», «управление персоналом». Управление персоналом организации. Экономический (технократический) подход к управлению персоналом: сущность и принципы. Условия эффективного применения экономического (технократического) подхода. Органический подход к управлению персоналом: сущность, принципы, причины распространения. Условия эффективного применения органического подхода. Процессный подход к управлению персоналом: значение и роль процессного подхода в менеджменте качества, методические основы описания процесса.</p> <p>Цели, функции и принципы управления персоналом в гостиничной индустрии. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.</p>
2	Кадровые стратегии: найм и отбор кадров для	<p>Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет</p>

	<p>предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации: сущность, цель, задачи, функции.</p> <p>Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.</p> <p>Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.</p> <p>Адаптация персонала в гостиницах. Адаптация персонала: понятие, виды. Факторы, влияющие на скорость адаптационных процессов. Виды и содержание адаптации персонала в зависимости от объекта и предмета управления. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Введение в должность (ориентация): сущность, цель, задачи, формы. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.</p> <p>Организационный механизм управления процессом адаптации: структурное закрепление функции управления адаптацией, технологии процесса управления адаптацией, информационное обеспечение управления адаптацией. Особенности адаптации руководителей. Стратегии начала работы руководителя в новой должности.</p>
<p>3</p>	<p>Оценка деятельности персонала гостиницы</p>	<p>Стандарты качества труда. Понятие деловой оценки. Цели и методы оценки работы персонала. Периодичность проведения деловой оценки. Организационная подготовка проведения деловой оценки. Типичные ошибки, допускаемые при проведении оценки. Основные методы снижения субъективности и неполноты оценки. Объекты и субъекты деловой оценки. Документационное и информационное обеспечение процесса деловой оценки. Классификация показателей деловой оценки. Применимость показателей оценки для различных групп сотрудников. Требования к формированию состава показателей оценки. Основные методы оценивания персонала. Преимущества и недостатки методов оценивания. Документальное сопровождение различных методов оценивания.</p> <p>Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.</p>
<p>4</p>	<p>Обучение и развитие персонала гостиницы</p>	<p>Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.</p>

		<p>Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва.</p> <p>Управление деловой карьерой персонала, как непрерывный процесс управления служебно-профессиональным продвижением персонала. Виды деловой карьеры; планирование кадров.</p>
5	Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	<p>Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</p> <p>Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления. Анализ стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников.</p>
6	Управление организационным поведением	<p>Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.</p> <p>Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.</p> <p>Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления.</p> <p>Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций.</p>

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Кадровые стратегии и управление персоналом гостиничного предприятия

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Авдеев, В. В.; Управление персоналом. Оптимизация командной работы: реинжиниринговая технология : учебное пособие.; Финансы и статистика, Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=68925> (Электронное издание)
2. Иванова-Швец, Л. Н.; Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебно-практическое пособие : учебное пособие.; Евразийский открытый институт, Москва; 2011; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90750> (Электронное издание)
3. Маслов, В. И.; Стратегическое управление персоналом в условиях эффективной организационной культуры : учебник.; Финпресс, Москва; 2004; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=99170> (Электронное издание)
4. Данилина, Е. И.; Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496191> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Гончарова, Н. В., Зайцева, Е. В.; Управление человеческими ресурсами организации в условиях современного рынка труда : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2021 (3 экз.)
2. Армстронг, М.; Стратегическое управление человеческими ресурсами; ИНФРА-М, Москва; 2002 (5 экз.)
3. Армстронг, М., Новицкая, С., Кияченко, Н.; Управление результативностью. Система оценки результатов в действии; Альпина Паблишер, Москва; 2011 (1 экз.)

#### Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система (ЭБС): [сайт]. – Москва, 2001-2022 – URL: <http://www.biblioclub.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Университетская информационная система РОССИЯ : [сайт]. – Москва, 2022 – URL: <https://www.uisrussia.msu.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека (НЭБ) : [сайт]. – Москва, 2000-2022 – URL: <https://elibrary.ru> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>

#### Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

HR-Portal: Сообщество HR-Менеджеров: <https://hr-portal.ru/>

ProHotel.ru – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу: <https://prohotel.ru/>

Федерация Рестораторов и Отельеров России (ФРиО): <https://frio.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Кадровые стратегии и управление персоналом гостиничного предприятия**

#### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

		<p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>

5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome</p>
---	----------------------------------	---	--



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Нормативно-правовое обеспечение**  
**гостиничной деятельности**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Рапопорт Леонид Аронович	доктор педагогических наук, профессор	Заведующий кафедрой	управления в сфере физической культуры и спорта

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 5 от 18.04.2022 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Рапопорт Леонид Аронович, Заведующий кафедрой, управления в сфере физической культуры и спорта

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Гостиничная деятельность как сфера правового регулирования	Основные научные подходы к понятию «гостиничная деятельность». Регулирование, сервис, социально-культурный сервис, услуга, гостиничная услуга. Классификация услуг: материальные нематериальные услуги. Цели и задачи государственного регулирования гостиничной деятельности. Правовая основа гостиничных услуг. Зарождение и становление системы классификации и стандартизации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Источники права, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Внутренние источники правового регулирования гостиничного и туристского бизнеса. Международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Роль международных организаций в правовом регулировании гостиничного и туристского бизнеса. Характеристика правового регулирования гостиничного и туристского бизнеса в зарубежных странах.
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности в России	Государственное регулирование гостиничного и туристского бизнеса Цель государственного регулирования гостиничной деятельности. Система и структура законодательства в сфере туризма и гостиничной индустрии. Конституция РФ, законы,

		<p>ГОСТы и иные нормативные правовые акты в сфере туризма и гостиничной индустрии. Формы и методы государственного регулирования. Органы государственного регулирования гостиничного бизнеса. Роль государственных органов в гостиничной деятельности. Правительство РФ. Федеральное агентство по туризму. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.</p> <p>Государственные органы в гостиничной деятельности на региональном уровне. Методы государственного управления: административные, экономические.</p>
3	Правовое регулирование гостиничной деятельности	<p>Стандартизация гостиничной деятельности. Понятие стандартизации. Нормы и правила, установленные для гостиничных услуг. Цели стандартизации гостиничных услуг. Категории стандартов, используемых на территории РФ для гостиничных услуг.</p> <p>Классификация гостиничных услуг. Общие понятия: аккредитованная организация, заявитель, категория гостиницы, категория номера гостиницы, номерной фонд, специалист по классификации, экспертная оценка. Цели классификации гостиничных услуг. Виды гостиниц. Участники классификации гостиниц. Порядок классификации гостиниц. Прекращение и приостановление действия свидетельства. Информационный знак о присвоенной гостинице категории. Требования к гостинице, номерам и персоналу при прохождении классификации гостиничных услуг.</p> <p>Правовое регулирование договорных отношений в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Договор по туристскому обслуживанию. Договоры, опосредующие формирование туров. Договоры, опосредующие продвижение туров. Договор оказания гостиничных услуг.</p> <p>Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела. Правовые основы международного сотрудничества в гостиничной сфере. Общая характеристика международных договоров, регламентирующих деятельность организаций в гостиничном бизнесе. Контракт как основной организационный механизм регулирования деятельности гостиничного предприятия за рубежом. Соглашение о франчайзинге. Договор об управлении гостиницами (ресторанами). Стороны договора об управлении. Разделение обязанностей и ответственности между Владельцем отеля (Owner) и Управляющим (Operator) согласно договору об управлении гостиницей. Документы ЮНВТО по регулированию деятельностью в гостиничной сфере. Франкфуртская таблица. Международные гостиничные правила. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.</p>
4	Гражданское законодательство и гостиничная деятельность в Российской Федерации	<p>Основные принципы гражданского законодательства и их применение в процессе гражданско-правового регулирования различных форм деятельности в сфере гостеприимства.</p>

		<p>Гражданское законодательство как основа предпринимательской деятельности субъектов индустрии гостеприимства. Понятие предпринимательской деятельности. Основные признаки предпринимательской деятельности. Предпринимательские правоотношения. Субъекты предпринимательской деятельности. Физические лица. Индивидуальные предприниматели как особый вид физического лица. Юридические лица: коммерческие и некоммерческие организации. Виды объектов гражданских прав. Организационно-правовые формы в гостиничной деятельности. Создание и государственная регистрация гостиницы. Имущество гостиницы. Правовое регулирование деятельности предпринимателя, оказывающего гостиничные услуги. Налогообложение гостиничной деятельности. Договор как основа предпринимательской деятельности. Виды договоров в гостиничной деятельности.</p>
5	Правила предоставления гостиничных услуг	<p>Общие положения. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах. Заключение и изменение договора. Особенности договора оказания гостиничных услуг. Существенные условия договоров оказания гостиничных услуг. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя).</p>
6	Юридическая ответственность за правонарушения в предоставлении гостиничных услуг	<p>Основные понятия: юридическая ответственность, государственное принуждение, правонарушение. Основные функции юридической ответственности. Принципы юридической ответственности. Виды правонарушений при осуществлении гостиничной деятельности. Юридическая ответственность за правонарушения в предпринимательской деятельности гостиничного бизнеса. Юридическая ответственность за нарушения законодательства в предпринимательской деятельности. Гражданско-правовая ответственность. Обеспечение исполнения обязательств в гражданско-правовых отношениях. Ответственность за нарушение обязательств. Административное правовое нарушение и ответственность за его совершение. Административная ответственность за налоговые правонарушения. Уголовная ответственность за преступления в сфере экономической деятельности.</p> <p>Претензии, возникающие у потребителя гостиничных услуг. Подготовка ответа на претензию в соответствии с законодательством РФ.</p>

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## **2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности**

#### **Электронные ресурсы (издания)**

1. Алексеев, С. В.; Правовое регулирование предпринимательской деятельности : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114493> (Электронное издание)
2. Шагиева, Р. В.; Право и деятельность : монография.; Российская таможенная академия, Москва; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/69512.html> (Электронное издание)

#### **Печатные издания**

1. Филд, А. Н., Журбина, Е., Зеленин, А., Айрапетов, С., Барановская, Н.; Правовые заключения в деловом обороте; Альпина Бизнес Букс, Москва; 2005 (2 экз.)
2. Баумгартен, Л. В.; Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр").; КНОРУС, Москва; 2016 (1 экз.)

#### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система (ЭБС): [сайт]. – Москва, 2001-2022 – URL: <http://www.biblioclub.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Университетская информационная система РОССИЯ : [сайт]. – Москва, 2022 – URL: <https://www.uisrussia.msu.ru/> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека (НЭБ) : [сайт]. – Москва, 2000-2022 – URL: <https://elibrary.ru> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>

#### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

#### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Министерство юстиции Российской Федерации: <https://minjust.gov.ru/ru/>

Нормативные правовые акты Российской Федерации: <http://pravo.minjust.ru/>

Официальная Россия: сервер органов государственной власти России: <http://www.gov.ru/>

Официальный портал правовой информации России: <http://pravo.gov.ru/?1>

Фронтдеск.ру: - сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: <https://www.frontdesk.ru/>

HOTELIER.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, топ-менеджеров гостиничного бизнеса: URL: <https://hotelier.pro/>

Гостиничное дело. Теория и практика гостеприимства: URL: <https://dw6.ru/>

HotelierNews.ru - новости отелей, всё о гостеприимстве: URL: <https://hoteliernews.ru>

HoReCa - интернет-портал индустрии гостеприимства и питания охватывает все темы в сегменте HoReCa: URL: <http://www.horeca-magazine.ru/>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Персональные компьютеры по количеству обучающихся Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с	Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Браузер Mozilla FireFox, Google Chrome

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
--	--	---	--