

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

<b>Код модуля</b>	<b>Модуль</b>
1161690	Управленческая деятельность в индустрии гостеприимства

Екатеринбург

<b>Перечень сведений о рабочей программе модуля</b>	<b>Учетные данные</b>
<b>Образовательная программа</b> 1. Управление процессами на предприятиях туризма и гостеприимства	<b>Код ОП</b> 1. 43.03.02/33.01
<b>Направление подготовки</b> 1. Туризм	<b>Код направления и уровня подготовки</b> 1. 43.03.02

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	Бугрова Надежда Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма
2	Дмитриева Александра Ивановна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма
3	Исаева Ольга Павловна	без ученой степени, без ученого звания	Ассистент	социально-культурного сервиса и туризма
4	Сухорукова Ольга Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма
5	Чемортан Наталья Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ **Управленческая деятельность в индустрии гостеприимства**

## 1.1. Аннотация содержания модуля

В модуль включены дисциплины, которые в совокупности дают глубокое представление о различных сторонах деятельности предприятия гостеприимства – от управления обслуживанием гостей до управления доходами. В большинстве преподаватели, читающие дисциплины модуля являются руководителями крупных сетевых отелей Екатеринбурга. Также студенты получают опыт работы с автоматизированной системой управления Opera, широко распространённой на мировом гостиничном рынке.

## 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	Технологии продаж	2
2	Управление доходами	2
3	Экономика рынка гостеприимства	2
4	Профессиональная этика и этикет	2
5	Управление номерным фондом	4
ИТОГО по модулю:		12

## 1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

<b>Пререквизиты модуля</b>	1. Управление, документационное и финансовое обеспечение предприятий туристской индустрии
<b>Постреквизиты и кореквизиты модуля</b>	Не предусмотрены

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

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
---------------------------	--------------------------------	--

1	2	3
Профессиональная этика и этикет	ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>3-1 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации экскурсионного обслуживания</p> <p>3-2 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации гостиничного обслуживания</p> <p>3-3 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации туристского обслуживания</p> <p>3-4 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации обслуживания на транспорте</p> <p>3-5 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации выставочного обслуживания</p> <p>У-1 - Осуществляет обслуживание потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами</p>
Технологии продаж	ПК-3 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение продуктов и услуг организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<p>3-3 - Описывает основные подходы и инструменты исследования рынка в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Осуществляет исследования рынка в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>У-6 - Воспроизводит процедуру осуществления результативной продажи продуктов и услуг</p> <p>У-7 - Разрабатывает концепцию продукта или услуги</p> <p>П-1 - Владеет опытом проведения исследований рынка в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>П-2 - Владеет опытом анализа и оценки конкурентоспособности продуктов и услуг</p>
Управление доходами	ПК-4 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую	3-4 - Описывает основные принципы управления финансами в выбранной сфере профессиональной деятельности

	<p>эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>З-5 - Перечисляет существующие стратегические альтернативы, актуальные при принятии управленческих решений в сфере профессиональной деятельности</p> <p>З-6 - Перечисляет коэффициенты и показатели, а также данные, необходимые для их расчёта, позволяющие оценить экономическую эффективность деятельности предприятий в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>У-4 - Оценивает процессы и взаимосвязи, формирующие современный рынок гостеприимства и общественного питания</p> <p>П-4 - Владеет опытом осуществления расчётов и планирования в рамках реализации функции управления финансами на предприятиях в выбранной сфере профессиональной деятельности</p>
<p>Управление номерным фондом</p>	<p>ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>З-2 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации гостиничного обслуживания</p> <p>З-6 - Интерпретирует мотивы потребительского поведения и объясняет логику построения существующих в выбранной сфере профессиональной деятельности стандартов обслуживания</p> <p>У-1 - Осуществляет обслуживание потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами</p> <p>П-1 - Владеет опытом обслуживания потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами</p>
<p>Экономика рынка гостеприимства</p>	<p>ПК-3 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение продуктов и услуг организаций избранной сферы</p>	<p>З-6 - Интерпретирует понятия тенденций и трендов, перечисляет основные тенденции развития выбранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>З-8 - Описывает основные подходы к разработке востребованных целевыми потребителями продуктов и услуг в сфере профессиональной деятельности</p>

	<p>профессиональной деятельности</p>	<p>У-1 - Осуществляет исследования рынка в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>У-2 - Осуществляет разработку стратегии маркетинга продуктов и услуг в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>У-3 - Оценивает будущие доходы от продажи продукта или услуги</p> <p>У-7 - Разрабатывает концепцию продукта или услуги</p> <p>П-1 - Владеет опытом проведения исследований рынка в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>П-2 - Владеет опытом анализа и оценки конкурентоспособности продуктов и услуг</p> <p>П-3 - Владеет опытом разработки концепций продуктов и услуг</p>
	<p>ПК-4 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Интерпретирует основные понятия и законы функционирования рыночной экономики</p> <p>З-3 - Перечисляет основные субъекты, объекты и принципы функционирования современного рынка гостеприимства и общественного питания</p> <p>У-3 - Анализирует и интерпретирует текущее состояние рынка гостеприимства и общественного питания</p> <p>У-5 - Оценивает экономическую эффективность деятельности предприятий в выбранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>П-2 - Владеет опытом анализа текущего состояния рынка гостеприимства и общественного питания</p> <p>П-3 - Владеет опытом оценки экономической эффективности деятельности предприятий в выбранной сфере профессиональной деятельности</p>

### 1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной формах.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Технологии продаж**

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	Исаева Ольга Павловна	без ученой степени, без ученого звания	Ассистент	социально- культурного сервиса и туризма

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.01-08/45 от 30.06.2023 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Исаева Ольга Павловна, Ассистент, социально-культурного сервиса и туризма

## 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
P1	Технологии и методы продаж	Тема 1. Технология продаж: основные термины и понятия. Массовые и личные продажи. Тема 2. Типы технологий продаж Тема 3. Этапы продаж Тема 4. Методы продаж: СПИН-продажи и НЛП
P2	Организация работы с потребителем	Тема 5. Классификация потребителей. Потребительское поведение Тема 6. Структуры отдела продаж и их характеристика

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

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	предпринимательская	Технология формирования	ПК-3 - Способен осуществлять	3-3 - Описывает основные



	деятельность	уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	исследование рынка, организовывать продажи и продвижение продуктов и услуг организаций избранной сферы профессиональной деятельности	подходы и инструменты исследования рынка в выбранной сфере профессиональной деятельности
--	--------------	---	--	--

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

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

### **Технологии продаж**

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

1. , Мишурова, И. В.; Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие.; Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), Ростов-на-Дону; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (Электронное издание)
2. Уокер, Д., Д.; Управление гостеприимством: вводный курс : учебник.; Юнити-Дана, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886> (Электронное издание)
3. Жданова, , Т. С.; Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/90239.html> (Электронное издание)

#### **Печатные издания**

1. Виноградова, Т. В.; Технологии продаж турпродукта : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению "Туризм".; Академия, Москва; 2014 (1 экз.)

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

не используются

#### **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**

не используются

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Технологии продаж

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 Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
--	--	--	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Управление доходами**

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	Чемортан Наталья Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально- культурного сервиса и туризма

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.01-08/45 от 30.06.2023 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Чемортан Наталья Александровна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма**

## 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
P1	Система управления доходами	Система управление доходами и ее принципы. Компоненты и методы системы управления доходами. Роль и функции менеджера по управлению доходами.
P2	Показатели в гостиничной индустрии	Основные показатели: показатель загрузки, показатель средней цены номера, показатель дохода на номер. Статистические показатели: средняя продолжительность проживания, показатель незаезда, показатель материализации групповых бронирований, показатель продления и сокращения проживания.
P3	Рынок гостиничных услуг	Способы и методы изучения рынка. Источники информации. Маркетинговое исследование. SWOT анализ. Сегментация. Позиционирование.
P4	Ценообразование в гостинице	Ценообразование в гостинице. Тарифы. Дифференцированная политика ценообразования.
P5	Стратегии управления доходами	Прогнозирование. Стратегии управления доходами.

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

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	предпринимательская деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-4 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	З-6 - Перечисляет коэффициенты и показатели, а также данные, необходимые для их расчёта, позволяющие оценить экономическую эффективность деятельности предприятий в выбранной сфере профессиональной деятельности

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Управление доходами

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Медлик, С., С.; Гостиничный бизнес : учебник.; Юнити-Дана, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691563> (Электронное издание)
2. Райли, М., М.; Управление персоналом в гостеприимстве : учебник.; Юнити-Дана, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684629> (Электронное издание)
3. Назаркина, В. А.; Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415> (Электронное издание)
4. Уокер, Д., Д.; Управление гостеприимством: вводный курс : учебник.; Юнити-Дана, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Сенин, В. С.; Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : [учеб. пособие для вузов по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"].; Финансы и статистика, Москва; 2006 (1 экз.)

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

не используются

#### 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**

не используются

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

#### **Управление доходами**

#### **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 Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Экономика рынка 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	Чемортан Наталья Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавателе ль	социально- культурного сервиса и туризма

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.01-08/45 от 30.06.2023 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Чемортан Наталья Александровна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма**

## 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
P1	Система финансового менеджмента на предприятии гостеприимства	Финансовый менеджмент в гостеприимстве. Доходы гостиничного предприятия. Затраты гостиничного предприятия. Себестоимость, прибыль и рентабельность гостиничного предприятия. Экономические и финансовые показатели в гостеприимстве.
P2	Финансовая отчетность и анализ гостиничного предприятия	Финансовая отчетность гостиницы. Система USALI. Финансовый анализ гостиничного предприятия. Планирование и бюджетирование в гостинице. Оборотные средства, основные фонды. Капитальные вложения.

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

Таблица 1.2

Направление	Вид	Технология	Компетенция	Результаты
-------------	-----	------------	-------------	------------

воспитательной деятельности	воспитательной деятельности	воспитательной деятельности		обучения
Профессиональное воспитание	предпринимательская деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-3 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение продуктов и услуг организаций избранной сферы профессиональной деятельности	У-3 - Оценивает будущие доходы от продажи продукта или услуги

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Экономика рынка гостеприимства

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Медлик, С., С.; Гостиничный бизнес : учебник.; Юнити-Дана, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691563> (Электронное издание)
2. Котлер, Ф., Ф.; Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник.; Юнити-Дана, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684885> (Электронное издание)
3. Дурович, А. П.; Маркетинговые исследования : учебное пособие.; ТетраСистемс, Минск; 2009; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571833> (Электронное издание)

#### Печатные издания

1. Турковский, Турковский М., Иванюк, И. И.; Маркетинг гостиничных услуг : [учеб.-метод. пособие].; Финансы и статистика, Москва; 2008 (1 экз.)
2. Боголюбов, В. С.; Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : [учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии туризма"].; Академия, Москва; 2008 (3 экз.)
3. Ефимова, О. П., Ефимова, Н. А., Олефиренко, Т. А., Кабушкин, Н. И.; Экономика гостиниц и ресторанов : учеб. пособие.; Новое знание, Минск; 2008 (2 экз.)
4. Филипповский, Е. Е., Шмарова, Л. В.; Экономика и организация гостиничного хозяйства; Финансы и статистика, Москва; 2006 (1 экз.)
5. Иванов, В. В.; Гостиничный менеджмент; ИНФРА-М, Москва; 2007 (1 экз.)
6. Скобкин, С. С.; Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие.; Магистр ; ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)

### Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

Нормативные документы

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция). – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_289770/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/) (дата обращения: 11.10.2021).

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566419544> (дата обращения: 11.10.2021).

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566351106> (дата обращения: 11.10.2021).

### **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**

не используются

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

### **Экономика рынка гостеприимства**

#### **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 Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p>
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</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>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM</p>

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Профессиональная этика и этикет**

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	Островкин Денис Леонидович	кандидат исторических наук, без ученого звания	Доцент	социально- культурного сервиса и туризма

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.01-08/45 от 30.06.2023 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Островкин Денис Леонидович, Доцент, социально-культурного сервиса и туризма**

## 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
P1	Современная концепция этики	Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности, формирование нравственного поведения сотрудника.
P2	Принципы эффективного делового общения	Особенности межкультурного общения. Лояльность персонала. Этика сферы предпринимательства. Общие этические принципы и характер делового общения.

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

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией	Технология формирования уверенности и	ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество	У-1 - Осуществляет обслуживание

	для использования в практических целях	готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	потребителей в выбранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с существующими стандартами
--	--	---	--	---

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

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

### **Профессиональная этика и этикет**

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

1. , Кикоть, В. Я.; Профессиональная этика и служебный этикет : учебник.; Юнити-Дана|Закон и право, Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692097> (Электронное издание)
2. Сокова, З. Н.; Профессиональная этика и этикет : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574027> (Электронное издание)
3. Загорская, Л. М.; Профессиональная этика и этикет : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860> (Электронное издание)
4. Ермакова, Ж., Ж.; Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие.; Оренбургский государственный университет, Оренбург; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114> (Электронное издание)

#### **Печатные издания**

1. Дусенко, С. В.; Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. "Туризм"; Академия, Москва; 2011 (1 экз.)

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

не используются

#### **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**

не используются



### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Профессиональная этика и этикет

Сведения об оснащенности дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность 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 Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
--	--	--	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Управление номерным фондом**

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	Сухорукова Ольга Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподавателе ль	социально- культурного сервиса и туризма

**Рекомендовано учебно-методическим советом института** Уральский гуманитарный институт

Протокол № 33.01-08/45 от 30.06.2023 г.

# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Сухорукова Ольга Александровна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма

## 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
P1	Средства размещения	Средства размещения туристов: коллективные/индивидуальные, общие требования, классификация по вместимости, назначению, форме собственности, организационно-правовой форме предприятия, уровню комфорта, типу взаимоотношений между владельцем и управляющей компанией.
P2	Нормативные правовые документы в сфере гостиничной деятельности	Изучение Правил Предоставления гостиничных услуг
P3	Организационная структура гостиницы	Организационная структура гостиницы и ее функции, организационная структура головных офисов гостиничных цепей, понятие должностной инструкции.
P4	Стандарты гостиницы	Процедуры гостиницы: понятие, содержание, создание и внедрение. Практическое задание: создание собственной процедуры (стандарта)
P5	Особенности отдела бронирования	Типы бронирования (гарантированное, не гарантированное, групповое, тактические предложения, невозвратные предложения), особенности оплаты и выставления счетов. Тестовый звонок, понятие, цель и сценарий – практический семинар

		Сегментация: типы и особенности бронирования для корпоративных клиентов и турфирм.
<b>P6</b>	Отдел приема и размещения	Функции, основные процедуры: процедура заселения, выселения работа с жалобами и конфликтными ситуациями. Программа лояльности: история возникновения, типы программ в различных цепочках, схема работы: отель-система лояльности.
<b>P7</b>	Хозяйственный отдел	Функции, основные процедуры: генеральная уборка номера, текущая уборка, особенности вип номеров. Номерной фонд: типы номеров, статус номеров, стандартное оснащение номеров.
<b>P8</b>	Аудит и проверка качества в отелях	Аудит и проверка качества в отелях на примере международной сети: обзор и оценка качества, финансовый аудит, тайный покупатель.

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

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	предпринимательская деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З-2 - Описывает основные принципы, стандарты и этапы организации гостиничного обслуживания

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Управление номерным фондом

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Безрукова, Н. Л.; Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие.; Московский педагогический государственный университет (МПГУ), Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> (Электронное издание)

2. , Мишурова, И. В.; Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие.; Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), Ростов-на-Дону; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (Электронное издание)

## Печатные издания

1. Кусков, А. С.; Гостиничное дело : учеб. пособие.; Дашков и К°, Москва; 2009 (1 экз.)

## Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

### Нормативные документы

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации” и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» от 05.02.2018 N 16-ФЗ (последняя редакция). – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_289770/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/) (дата обращения: 11.10.2021).

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566419544> (дата обращения: 11.10.2021).

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/566351106> (дата обращения: 11.10.2021).

## 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

не используются

## 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Управление номерным фондом

### 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	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM

		Подключение к сети Интернет	
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office Professional 2003 Win32 Russian CD-ROM