

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.
(подпись) (Ф.И.О.)

«26» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Администрирование отеля

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность подготовки

Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация выпускника

Бакалавр

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Целью освоения дисциплины (модуля) «Администрирование отеля» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), а также сфера прикладных исследований.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	ИД1 _{УК-2} – Определяет (исходя из действующих правовых норм) совокупность взаимосвязанных задач, решение которых обеспечивает достижение поставленной цели.
2	ПКв-6	Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-1 _{ПКв-6.2} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{УК-2} – Определяет (исходя из действующих правовых норм) совокупность взаимосвязанных задач, решение которых обеспечивает достижение поставленной цели.	Знает: способы определения взаимосвязанных задач.
	Умеет; определять совокупность задач, исходя из действующих правовых норм.
	Имеет навыки: решения задач и достижения поставленных целей.
ИД-1 _{ПКв-6.2} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает: способы определения удовлетворенности и лояльности потребителей
	Умеет: организовывать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей
	Имеет навыки: организации изучения удовлетворенности и лояльности потребителей; мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части 1, формируемой участниками образовательных отношений дисциплины «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Администрирование отеля» базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплин «Введение в технологии сферы обслуживания», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

Дисциплина «Администрирование отеля» является предшествующей для освоения дисциплин: «Организация и контроль в туристской деятельности», «Организация и технологии санаторно-курортного дела».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		Семестр 6
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
<i>Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:</i>		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Консультации текущие		
Групповые консультации	1	1
Виды аттестации (зачет)		зачет
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	53	53
В том числе:		
Подготовка к дискуссии тестовые задания		16
Подготовка к круглому столу		16
Подготовка к творческому заданию		7,3
Подготовка к зачету		13,7
Общая трудоемкость час	108	

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	Организация и самоуправление при администрировании отеля. Формулирование целей служб. Определение результатов решения взаимосвязанных задач. Правовые	Организует работы по подготовке предприятия и соответствию системе классификации гостиниц. Правовые нормы проведения классификации. Организация процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации для организации работы гостиничного предприятия. Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда. Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб и решение взаимосвязанных задач. Технологический цикл обслуживания гостей. Формулирование целей служб. Определение	35

	нормы проведения классификации. Соответствие предприятия системе классификации	результатов решения выделенных задач. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение.	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля в соответствии с классом предприятия. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Каналы прямых и непрямых продаж. Требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; Процедуры выдачи ключей, виды ключей; Требования к регистрации гостей.	35
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.	Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами. Статистику загруженности номерного фонда; Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля. Методы управления конфликтами. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Роль администратора в изучении и приобретении удовлетворенности и лояльности гостя к отелю, мониторинг качества обслуживания. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт	37

Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	Лаб. зан.	Семин.	СРС	Др. виды занят. (дискуссия)	Всего
1.	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля. Формулирование целей служб. Определение результатов решения взаимосвязанных задач. Правовые нормы проведения классификации. Соответствие предприятия системе классификации	6	12			17		35
2.	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение.	6	12			17		35
3.	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.	6	12			19		37
	зачет							
	ИТОГО	18	36			53		108

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля. Формулирование целей служб. Определение результатов решения взаимосвязанных задач. Правовые нормы проведения классификации. Соответствие предприятия системе классификации	Организует работы по подготовке предприятия и соответствию системе классификации гостиниц. Правовые нормы проведения классификации. Организация процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации для организации работы гостиничного предприятия. Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда. Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб и решение взаимосвязанных задач. Технологический цикл обслуживания гостей. Формулирование целей служб. Определение результатов решения выделенных задач. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	12
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение.	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля в соответствии с классом предприятия. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Каналы прямых и непрямых продаж. Требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; Процедуры выдачи ключей, виды ключей; Требования к регистрации гостей.	12
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле.	Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами. Статистику загруженности номерного фонда; Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля. Методы управления конфликтами. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Роль администратора в изучении и приобретении удовлетворенности и лояльности гостя к отелю, мониторинг качества обслуживания. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт	12

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля. : Формулирование целей служб. Определение результатов решения выделенных задач. Соответствие предприятия системе классификации	Организует работы по подготовке предприятия и соответствию системе классификации гостиниц. Правовые нормы проведения классификации. Организация процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации для организации работы гостиничного предприятия. Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда. Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб и решение взаимосвязанных задач. Технологический цикл обслуживания гостей. Формулирование целей служб. Определение результатов решения выделенных задач. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная,	12

		письменная, в т.ч. телефонные переговоры).	
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение.	Стандарты внешнего вида сотрудников отеля в соответствии с классом предприятия. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Каналы прямых и непрямых продаж. Требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; Процедуры выдачи ключей, виды ключей; Требования к регистрации гостей.	12
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами. Статистику загруженности номерного фонда; Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля. Методы управления конфликтами. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Роль администратора в изучении и приобретении удовлетворенности и лояльности гостя к отелю, мониторинг качества обслуживания. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт	12

5.3.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

Не предусмотрен

5.3.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость, час
1	Организация работы и самоуправление при администрировании отеля. Формулирование целей служб. Определение результатов решения выделенных задач. Соответствие предприятия системе классификации	Подготовка к дискуссии на тему: «Организационная структура отеля, алгоритмы работы служб» Подготовка к тестовым заданиям по теме «Организация работы и самоуправление при администрировании отеля» Подготовка к зачету	17
2	Забота о госте и навыки межличностного общения. Процедура бронирования. Заселение.	Подготовка к дискуссии на тему: «Правила деловой коммуникации » Подготовка к тестовым заданиям по теме «Забота о госте и навыки межличностного общения» Подготовка к зачету	17
3	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Подготовка к дискуссии «Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля» Подготовка к творческому заданию (эссе) на тему: «Методы управления конфликтами» Подготовка к зачету	19

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

6.1 Основная литература:

1. Организация и технологии гостиничного дела. Часть 1 История и теория [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева, А. Н. Веретенников, Д. М. Токарева; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2017. – 173 с.
2. Организация и технологии гостиничного дела. Часть 2 Гостиничный продукт [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева, А. Н. Веретенников; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2017. – 139 с.
3. Организация и технологии гостиничного дела. Часть 3 Архитектура и инженерия [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева, А. Н. Веретенников; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2017. – 205 с.
4. Гостиничное дело: профессиональные стандарты, квалификационные требования, управление инновационной активностью в индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / Л. Э. Глаголева, Н. Ю. Агаева; Воронеж. гос. ун-т инж. технол. – Воронеж: ВГУИТ, 2018. – 83 с.

6.2 Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475778> (дата обращения: 19.03.2021).

Периодические издания

- 1 Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»
- 2 Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»
- 3 Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»
- 4 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229 - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Романов, В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учебное пособие. В. А. Романов, С. Н. Цветкова, Т. В. Шевцова, В. В. Каращенко, 2-е изд. - Ростов н/Д : МарТ, 221 с.
2. Куксова, И. В. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Организация и технологии гостиничного дела" [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 – Туризм / И. В. Куксова ; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. - 30 с. <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/1231>

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoad.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.543 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля)**.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего часов	Распределе ние трудоемкос ти по семестрам, ак. ч
		Семестр
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:		
Лекции	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Консультации текущие	1,5	1,5
Виды аттестации (зачет, экзамен)		зач
Самостоятельная работа:	92,6	92,6
Проработка материалов по конспекту лекций	46,3	46,3
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	46,3	46,3
Подготовка к экзамену (контроль)	3,9	3,9

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у студентов следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	ИД1 _{УК-2} – Определяет (исходя из действующих правовых норм) совокупность взаимосвязанных задач, решение которых обеспечивает достижение поставленной цели.
2	ПКв-6	Способен применять методы прикладных исследований в организациях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ИД-1 _{ПКв-6.2} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Знает:

- способы определения взаимосвязанных задач.
- способы определения удовлетворенности и лояльности потребителей

Умеет;

- определять совокупность задач, исходя из действующих правовых норм.
- организовывать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей

Имеет навыки:

- решения задач и достижения поставленных целей.
- организации изучения удовлетворенности и лояльности потребителей; мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Содержание разделов дисциплины.

Организует работы по подготовке предприятия и соответствию системе классификации гостиниц. Правовые нормы проведения классификации. Организация процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации для организации работы гостиничного предприятия. Правила проживания в отеле. Техника безопасности и охраны труда. Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб и решение взаимосвязанных задач. Технологический цикл обслуживания гостей. Формулирование целей служб. Определение результатов решения выделенных задач. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

Стандарты внешнего вида сотрудников отеля в соответствии с классом предприятия. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Каналы прямых и непрямых продаж. Требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; Процедуры выдачи ключей, виды ключей; Требования к регистрации гостей.

Процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами. Статистику загруженности номерного фонда; Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля. Методы управления конфликтами. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Роль администратора в изучении и приобретении удовлетворенности и лояльности гостя к отелю, мониторинг качества обслуживания. Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт