

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

« 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Культура обслуживания в гостиничных комплексах

Уровень основной профессиональной образовательной программы

бакалавриат

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Форма обучения Очная

Сроки освоения ОПОП Нормативный, 4 года

Факультет Естественно-географический

Кафедра Экономической и социальной географии и туризма

Рязань, 2020

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целями освоения дисциплины

«Культура обслуживания в гостиничных комплексах» **является** формирование управленческого видения окружающей действительности; интереса к изучению управленческих проблем; понимания процессов управления персоналом, особенностей труда менеджера по управлению персоналом в гостиничной деятельности; обучение ключевым технологиям работы с персоналом; понимания роли корпоративной культуры в системе менеджмента

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Дисциплина (модуль) __«Культура обслуживания в гостиничных комплексах»

относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

2.2. Для изучения данной дисциплины (модуля) необходимы следующие предшествующие дисциплины:

«Организация культурно-досуговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства»

«Введение в гостеприимство»

«Деловые коммуникации и культура речи»

«Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»

2.3. Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

«Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания»

«Маркетинг организаций сферы гостеприимства и общественного питания »

«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания»

«Организация обслуживания потребителей в гостиничном предприятии в соответствии с этнокультурными традициями»

«Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства и общественного питания »

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| № п/п | Код и содержание компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: | | |
|-------|--|---|--|--|--|
| | | | Знать | Уметь | Владеть (навыками) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1. Анализирует социокультурные различия национальных и социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития общества, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений. | основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами <input type="checkbox"/> сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей | определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение; | кооперации с коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми, <input type="checkbox"/> методами формирования и поддержания этического климата в организации; |
| | | УК-5.2. Определяет и эффективно применяет способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, этического и | влияние корпоративной культуры на эффективность деятельности организации сферы гостиничного бизнеса взаимосвязь корпоративной культуры и особенностей обслуживания потребителей организации гостиничной | анализировать положительный эффект влияния корпоративной культуры на деятельность организации диагностировать проблемы корпоративной культуры при обслуживании потребителей | навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе обслуживания потребителей навыками определения эффективности сформированной |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | | <p>философского контекста социокультурной ситуации.</p> | <p>индустрии</p> | | <p>корпоративной культуры в процессе общего функционирования организации</p> |
| | | <p>УК-5.3. Демонстрирует толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия.</p> | <p>роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в гостиничного бизнеса, ключевые задачи HR менеджера в процессе реализации кадровой политики в рамках избранной корпоративной культуры технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в организациях гостиничной индустрии; процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии; инструменты и технологии</p> | <p>разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии; применять различные подходы к формированию корпоративной культуры в организациях гостиничной индустрии; применять на практике современные технологии найма и высвобождения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом и сформированную корпоративную культуру в организациях гостиничной индустрии.</p> | <p>методами формирования и развития корпоративной культуры, формирования и оценки кадровой политики в организациях гостиничной индустрии; методами разработки и применения технологий управления персоналом в организациях гостиничной индустрии.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | управления корпоративной культурой, организационным поведением, неформальными отношениями в коллективе, регулированием конфликтов | | |
|--|--|--|---|--|--|

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр | |
|--|-------------|---------|-------|
| | | №3 | часов |
| 1 | 2 | 3 | |
| 1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | 32 | 32 | |
| В том числе: | | | |
| Лекции (Л) | 16 | 16 | |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С) | 16 | 16 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | |
| Иные виды занятий | | | |
| 2. Самостоятельная работа студента (всего) | 40 | 40 | |
| 3. Курсовая работа (при наличии) | КП | - | |
| | КР | | |
| Вид промежуточной аттестации | зачет (З), | зачет | зачет |
| | экзамен (Э) | | |
| ИТОГО: общая трудоемкость | часов | 72 | 72 |
| | зач. ед. | 2 | 2 |

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

| № семестра | № раздела | Наименование раздела дисциплины (модуля) | Содержание раздела в дидактических единицах |
|------------|-----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 1 | Концепция управления персоналом в гостиничной индустрии | <p>Особенности профессиональной деятельности HR-менеджеров. Организационное проектирование и структура системы управления персоналом в организациях туристской деятельности. Управление персоналом как процесс. Особенности кадрового менеджмента в туристской индустрии. Персонал как особый объект управления. Ключевые задачи управления персоналом организации туристской индустрии. Содержание базовых функций управления персоналом: планирование, организация, мотивация, контроль. Структура персонала: профессиональная, половозрастная и др. Показатели наличия и движения персонала организации. Показатели численности персонала. Кадровая статистика. Кадровое делопроизводство и учет. Документальное обеспечение управления персоналом. Исторические корни современных HR-менеджеров в России. Требования к современным HR – менеджерам. Востребованные личные качества, профессиональные знания, умения и навыки. Понятие организационного проектирования системы управления персоналом. Организационная структура кадровой службы в организациях сферы туризма. Позиции кадровой службы в реализации функций управления персоналом в организациях сферы туризма. Структура системы УП и размеры организации. Рациональная организационная структура. Система УП в небольших организациях и в крупных компаниях в туристской сфере. Функции отдела кадров как ключевой составляющей кадровой службы. Понятие, структура и виды</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | | <p>организационной и корпоративной культуры Организационная культура как часть общей национальной культуры, ее духовная и материальная составляющая. Понятие и сущность культуры организаций. Понятие культурной среды организации. Корпоративная и организационная культура: различия в трактовках. История исследований феномена организационной культуры. Особенности рассмотрения данного феномена в зарубежных и отечественных исследованиях. 10 Неоднозначность влияния культуры на организационные процессы. Функции организационной и корпоративной культуры. Глубина существования культуры. Подходы к пониманию уровней проявления организационной культуры. Выделение уровней структуры по степени осознания культурных проявлений (поверхностный уровень, осознанный, глубинный, бессознательный). Структурные компоненты организационной культуры, их особенности, социально-психологическая характеристика. Особенности организационной культуры в зависимости от сферы и рода деятельности организации, их формы собственности, занимаемого положения на рынке или в обществе. Корпоративная культура в организациях туристской деятельности</p> |
| 3 | 2 | <p>Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: найм, адаптация, обучение и аттестация персонала</p> | <p>Процедуры привлечения, отбора, приема работников в организацию. Приемы (тактики) организации в процессе найма. Тактика работника на переговорах. Приемы тактики работника на собеседовании. Структура резюме. Деловая оценка персонала. Методы деловой оценки персонала при приеме на работу. Стрессовое собеседование в организациях туристской индустрии. Понятие и значение адаптации персонала. Виды адаптации. Этапы адаптации. Организационные меры, сокращающие время адаптации. Обоснование затрат на адаптацию работников. Организация труда персонала в организациях туристской индустрии. Обучение персонала в организациях туристской индустрии. Система обучения в организации. Процедура профессионального обучения персонала. Обучение топменеджеров.</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | <p>Элементы обучения. Метод обучения топ-менеджеров — «case study».</p> <p>Процедура аттестации персонала. Цели аттестации. Задачи аттестации. Виды аттестации. Объекты аттестации.</p> <p>Факторы оценки. Методы аттестации персонала в организациях туристской индустрии. Использование результатов аттестации. Оценка методом 360 градусов. Ассесмент-центр. Коучинг.</p> <p>Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: развитие, мотивация и высвобождение персонала</p> <p>Понятие деловой карьеры.</p> <p>Вертикальные и горизонтальные перемещения. Типовые модели карьеры. Проблемы развития карьеры.</p> <p>Управление карьерой: основные процедуры. Планирование карьеры.</p> <p>Условия реализации плана развития карьеры. Особенности управления карьерой работников. Работа с кадровым резервом. Резерв на замещение руководящих должностей.</p> <p>Деловые свойства, учитываемые при зачислении в резерв. Сущность стимулирования в организациях сферы туризма. Цель стимулирования. Основа стимулирования — административные, экономические, социально-психологические методы. 12</p> <p>Характеристика систем и методов стимулирования в туристских организациях. Социально-психологические аспекты стимулирования персонала в организациях: влияние корпоративной культуры. Высвобождение персонала.</p> <p>Работа с увольняемым персоналом (outplacement) при разных инициативах увольнения. Программы управления сокращениями (планирование высвобождения персонала)</p> |
| 3 | 3 | <p>Корпоративная культура и технологии управления персоналом в организациях туристской индустрии: развитие, мотивация и высвобождение персонала</p> | <p>Понятие деловой карьеры.</p> <p>Вертикальные и горизонтальные перемещения. Типовые модели карьеры. Проблемы развития карьеры.</p> <p>Управление карьерой: основные процедуры. Планирование карьеры.</p> <p>Условия реализации плана развития карьеры. Особенности управления карьерой работников. Работа с кадровым резервом. Резерв на замещение руководящих должностей.</p> <p>Деловые свойства, учитываемые при зачислении в резерв. Сущность стимулирования в организациях сферы</p> |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | | туризма. Цель стимулирования. Основа стимулирования — административные, экономические, социально-психологические методы. 12 Характеристика систем и методов стимулирования в туристских организациях. Социально-психологические аспекты стимулирования персонала в организациях: влияние корпоративной культуры. Высвобождение персонала. Работа с увольняемым персоналом (outplacement) при разных инициативах увольнения. Программы управления сокращениями (планирование высвобождения персонала). |
| 3 | 4 | Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации сферы туризма. Взаимодействие культур внутри организации | Неоднородность организационной культуры крупных организаций. Стихийные процессы образования субкультур и контркультур. Понятие субкультуры. Гендерные различия в субкультуре. Учет гендерных различий при определении культуры. Особенности взаимодействия разных возрастных групп в составе одной организации. Возрастные и профессиональные субкультуры. Процессы противодействия существующим культурным нормам и ценностям. Контркультура и девиантность в организации. Взаимосвязь культуры и организационной стратегии. Организационная культура как фактор эффективности деятельности. Взаимосвязь уровня культуры и ее престижа и конкурентоспособности. Организационная культура как мощный стратегический инструмент, позволяющий ориентировать подразделения организации и отдельных лиц на общие цели. Параметры эффективной организационной культуры. |

2.2. Перечень лабораторных работ (при наличии), примерная тематика курсовых работ (при наличии)

Лабораторный практикум не предусмотрен.

Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 58 часов (указать в соответствии с учебным планом). Видами СРС являются подготовка:

- к практической работе;
- к индивидуальному собеседованию;
- к тестированию знаний фактического материала;

- к защите электронных рефератов-презентаций;
- к творческим заданиям.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по дисциплине (модулю).

Рейтинговая система в Университете не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Основная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год |
|-------|---|
| 1 | 2 |
| 1 | Корпоративная культура : учебнометодическое пособие / . - Омск : Издательство ОмГУ, 2005. - 97 с. - ISBN 5-7779-0531-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39389 |
| 2 | Организационная культура: формирование, развитие, оценка [Текст] : учебное пособие / О. Г. 1-2 8 10 20 Тихомирова. - Москва : ИНФРАМ, 2015. - 151 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 145-149. - Доп. Советом УМО. - ISBN 978-5-16- 004534-4. - ISBN 978-5-16- 101557-5. - 224-30.-. 151 с. |
| 3 | Организационная культура [Текст] : учебное пособие/ В. В. Козлов, Ю. Г. Одегов, В. Н. Сидорова; под ред. М. Н. Кулапова - Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова. Москва : КноРус, 2016. - 270 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 266-270. - Рек. УМО. - ISBN 978-5-406-05060-6 : 346-50.- 270 с |

5.2. Дополнительная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год |
|-------|--|
| 1 | 2 |
| 1 | Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие / Т.Н. Персикова. - Москва : Логос, 2008. - 114 с. - ISBN 978-5-98704- 127-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84788 |
| 2 | Пирог, Я.Ю. Корпоративная культура: источники, традиции, современное состояние, тенденции развития / Я.Ю. Пирог. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 107 с. - ISBN 978-5-504- 00480-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140545 |

| | |
|---|--|
| 3 | Стандарты и качество отеля [Текст] : бизнес-энциклопедия: в 2 т. Т. 1, 2 / под общ. ред. А. Т. Корневой. - СПб. : Бонниер Бизнес Пресс, 2008-2009. - Дополнение (октябрь 2011) |
| 4 | Коновалов, Н.В. Алгоритм формирования корпоративной культуры на предприятии / ЭБС 21 Н.В. Коновалов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 90 с. - ISBN 978-5-905785-21-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86402 |
| 5 | Культура организации — ресурс для развития бизнеса : научное и учебно-методическое справочное пособие / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев ; АНО «Институт проблем экономического возрождения», ФГБОУ ВПО «СанктПетербургский государственный архитектурно-строительный университет» ; под ред. А.Н. Асаула. - Санкт-Петербург. : Гуманистика, 2007. - 206 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-86050-279-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=434758 (|

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 28.11.2019).
2. LIBRARY.RU [Электронный ресурс] : информационно-справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
3. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 28.11.2019).
4. World Trade Organization [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/statis_e.htm, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 20.10.2019).
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2019).
7. Лица России [Электронный ресурс] : мультимедийный проект. – Режим доступа: <http://rusnations.ru>, свободный (дата обращения: 12.11.2019).
8. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 10.11.2019).
9. Основные социально-экономические показатели [Электронный ресурс] : [сайт] // ИКСИ. – Режим доступа: <https://icss.ru/macro>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
10. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 28.11.2019).
11. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : базы данных и аналитические публикации. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
12. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 28.11.2019).
13. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)*

1. Медитация и практическая конфликтология [Электронный ресурс] Режим доступа: www.conflictology.spb.ru На данном сайте размещены: программа подготовки медиаторов и конфликтологов на курсах повышения квалификации, обзор программ практических семинаров тренингов; публикации специалистов-практиков, статьи и выдержки из книг членов Клуба конфликтологов, библиография книг по переговорам, рейтинг лучших книг; информация о людях и организациях, статьи о развитии медиации в регионах России и странах СНГ, контактная информация партнеров, приглашающих к сотрудничеству и оказывающих квалифицированную конфликтологическую помощь, информация о медиаторах. (дата обращения: 18.02.2020 г.).
2. Конфликтология [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://conflictologiy.narod.ru/> На данном сайте размещены электронный учебник по конфликтологии, различные диагностики поведения в конфликте, программа школы практической конфликтологии, конфликтологический журнал. (дата обращения: 18.02.2020 г.).
3. Общественно-политический сайт [Электронный ресурс] Режим доступа: www.konflikt.ru/: новости, статьи, досье... Сайт клуба «Конфликтолог», объединяющий специалистов, работающих в различных областях конфликтологии. Информационную поддержку осуществляют редакции и сотрудники российских и зарубежных СМИ. (дата обращения: 18.03.2016 г.).
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - На сайте содержится обзорная, аналитическая и статистическая информация о рынке гостиничных услуг [Электронный ресурс] <http://www.frontdesk.ru> .
5. Гильдии Маркетологов. На сайте содержится информация в сфере маркетинговые статьи, книги, электронные учебники. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.marketologi.ru/>

5.5. Периодические издания

1. Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ratanews.ru/statistics/> . RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии (бывшая Российская ассоциация туристических агентств, РАТА).
2. Журнал «Гостиничное дело» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://gostdelo.ru/> Журнал "Гостиничное дело" предназначен для профессионалов индустрии гостеприимства: администраторов, топ-менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела, а также инвесторов и девелоперов.
3. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.hospitality.ru> Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - это специализированное информационно-аналитическое издание для гостиничного, ресторанного и курортного бизнеса. Журнал является официальным русскоязычным

изданием Международной Ассоциации Отелей и Ресторанов (IH&RA).

В каждом номере публикуются аналитические статьи, посвященные оборудованию, технологиям, отделке интерьера, мебели, системам управления и многое другое для гостиничных и курортных комплексов, а также предприятий общественного питания.

Журнал является официальным информационным партнером Best Eastern Hotels, Членом Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО), Членом Российского Союза Туриндустрии, Членом Московской Областной Гостиничной Ассоциации, официальным со-организатором и информационным партнером выставки ПИР.

4. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.spst-journal.org/> Журнал "Современные проблемы сервиса и туризма" (англ. "Service and Tourism: Current Challenges") является одним из авторитетных и популярных периодических научно-практических изданий в России, посвященных проблемам сервиса и туризма. Журнал специализируется на публикации научных, научно-практических статей по туристско-рекреационной проблематике, соответствующих направлениям науки

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Указываются требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные лекционные аудитории, в том числе, для проведения лекций с использованием мультимедийных и интерактивных технологий. Лекционные аудитории должны быть оснащены: видеопроектором, экраном, ноутбуком с необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint), затемненными окнами, периферией к оборудованию, интерактивной доской с периферией.

6.2 Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

Рабочее место преподавателя и студента должно быть оснащено: стационарным компьютером или ноутбуком с периферией и необходимым программным обеспечением (MS Office 10: Word, Excel, PowerPoint).

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента |
|---|---|
| Лекция | В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, анализировать основные положения. Если при изложении материала преподавателем создана проблемная ситуация, пытаться предугадать дальнейший ход рассуждений. Это способствует лучшему усвоению материала лекции и облегчает запоминание отдельных выводов. На лекции необходимо обращать внимание не только на текстовое содержание или устное изложение, но и на весь, предлагаемый преподавателем иллюстративный материал в электронной презентации. Для более прочного усвоения знаний лекцию необходимо конспектировать. Конспект лекций должен быть в отдельной тетради. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на лабораторных занятиях. |
| Тестирование | Перед тем как приступить к подготовке, необходимо ознакомиться с темами, которые будут включены в контрольную работу и ответить на рекомендуемые вопросы. Нужно изучить содержание учебника и прочитать темы раздела, которые будут проверяться на контрольной. Вместе с текстом учебного пособия нужно прочитать лекции по данной теме и повторить содержание практических работ, так как часто вопросы тестов сформулированы по практическим заданиям. Повторение тем следует начинать от сложных к простым. На тесты с развернутым ответом отводится времени в среднем от 20 до 30 минут. |
| Практические занятия | Практические занятия по «Сервисной деятельности» ставят целью научить студентов навыками работы с различными источниками информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Целью проведения семинарских занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» является закрепление полученных знаний, формирование умений и профессиональных навыков, компетентного принятия решений. Задачами практических занятий по дисциплине «Сервисная деятельность» являются: - получение базовых представлений об истории развития сервиса; представление о сущности и классификации услуг как формы удовлетворения потребностей человека, специфики психологических, этических, эстетических, организационно-технологических аспектов культуры сервиса, маркетинга в сфере услуг; - изучение форм, методов и правил обслуживания потребителей. Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно- теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые ситуации, с которыми должен справляться специалист в области сервиса на предприятиях сервисной отрасли. |
| Контрольная работа/индивидуальные задания | Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др. |
| Подготовка к зачету | При подготовке к зачету необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных лабораторных работ, материалы подготовленных рефератов. |

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение,
информационно-справочные системы)

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

| Название ПО | № лицензии |
|--|--------------------------------------|
| Операционная система WindowsPro | Договор №65/2019 от 02.10.2019 |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security | Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г. |
| Офисное приложение Libre Office | Свободно распространяемое ПО |
| Архиватор 7-zip | Свободно распространяемое ПО |
| Браузер изображений Fast Stone ImageViewer | Свободно распространяемое ПО |
| PDF ридер Foxit Reader | Свободно распространяемое ПО |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer | Свободно распространяемое ПО |
| Запись дисков Image Burn | Свободно распространяемое ПО |
| DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in | Свободно распространяемое ПО |

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

| Название ПО | № лицензии |
|--|--------------------------------------|
| Операционная система Windows ¹ | |
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security | Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г. |
| Офисное приложение Libre Office | Свободно распространяемое ПО |
| Архиватор 7-zip | Свободно распространяемое ПО |
| Браузер изображений Fast Stone ImageViewer | Свободно распространяемое ПО |
| PDF ридер Foxit Reader | Свободно распространяемое ПО |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer | Свободно распространяемое ПО |
| Запись дисков Image Burn | Свободно распространяемое ПО |
| DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in | Свободно распространяемое ПО |

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются: вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.); набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>); система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

9. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов

«31» августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Культура обслуживания в гостиничных комплексах»

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)
Гостиничная деятельность

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

Цель освоения дисциплины

«Культура обслуживания в гостиничных комплексах» является формирование управленческого видения окружающей действительности; интереса к изучению управленческих проблем; понимания процессов управления персоналом, особенностей труда менеджера по управлению персоналом в гостиничной деятельности; обучение ключевым технологиям работы с персоналом; понимания роли корпоративной культуры в системе менеджмента

Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

1. Трудоемкость дисциплины: 2 зачетных единицы, 72 академических часа.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы и индикаторами достижения компетенций:

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: | | |
|---|--|--|--|
| | Знать | Уметь | Владеть (навыками) |
| 3 | 4 | 5 | 6 |
| УК-5.1. Анализирует социокультурные различия национальных и социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития общества, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений. | основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами <input type="checkbox"/> сущность и методы управления персоналом с учетом социально-психологических и культурных особенностей | определять необходимые условия функционирования коллектива с учетом многообразия его членов диагностировать проблемы в организационном поведении и разрабатывать управленческие решения, направленные на его улучшение; | кооперации с коллегами, различными способами взаимодействия в коллективе, организации и координации взаимодействия между людьми, <input type="checkbox"/> методами формирования и поддержания этичного климата в организации; |
| УК-5.2. Определяет и эффективно применяет способы межкультурного взаимодействия в зависимости от социально-исторического, этического и философского контекста социокультурной ситуации. | влияние корпоративной культуры на эффективность деятельности организации сферы гостиничного бизнеса взаимосвязь корпоративной культуры и особенностей обслуживания потребителей | анализировать положительный эффект влияния корпоративной культуры на деятельность организации диагностировать проблемы корпоративной культуры при обслуживании потребителей | навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе обслуживания потребителей навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе общего функционирования организации |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | организации гостиничной индустрии | | |
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.3. Демонстрирует толерантность и уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия. | роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении в гостиничного бизнеса, ключевые задачи HR менеджера в процессе реализации кадровой политики в рамках избранной корпоративной культуры технологии подбора, отбора, деловой оценки, приема, расстановки и высвобождения персонала в России и за рубежом в организациях гостиничной индустрии; процесс организации адаптации, аттестации, оценки, обучения, служебно-профессионального продвижения, развития, зачисления в кадровый резерв, мотивации и стимулирования персонала в организациях гостиничной индустрии; инструменты и технологии управления корпоративной культурой, организационным поведением, неформальными отношениями в коллективе, регулированием конфликтов | разрабатывать систему мероприятий по реализации кадровой политики и стратегии управления персоналом в организациях гостиничной индустрии; применять различные подходы к формированию корпоративной культуры в организациях гостиничной индустрии; применять на практике современные технологии найма и высвобождения персонала, адаптации, аттестации, обучения, оценки, развития карьеры, мотивации и стимулирования персонала, управлять организационным поведением и регулировать деятельность неформальных лидеров и групп, ориентируясь на современные подходы к управлению персоналом и сформированную корпоративную культуру в организациях гостиничной индустрии. |

3. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения зачет 2 курс 3 семестр.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.