

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра технологии, туризма и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»  
Проректор по учебной работе  
Ю. А. Жадаев  
« 29 » \_\_\_\_\_ 2016 г.



# Технологии и организация гостиничных услуг

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

*заочная форма обучения*

Волгоград  
2016



Обсуждена на заседании кафедры технологии, туризма и сервиса  
«26» 08 2016 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ «26» 08 2016 г.  
(подпись) Макаев Н.А. (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» 08 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета \_\_\_\_\_ «29» 08 2016 г.  
(подпись) Сидукта Т.Ч. (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
«29» 08 2016 г., протокол № 1

#### Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____	_____ (подпись)	Сидукта Т.Ч. (руководитель ОПОП)	19.06.2017 (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)

#### Разработчики:

Алферова Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, туризма и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 г. № 1463) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 25 января 2016 г., протокол № 8).

## 1. Цель освоения дисциплины

Формирование у студентов системы знаний, о процессах организации гостиничных услуг и технологиях их оказания.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Технологии и организация гостиничных услуг» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «География», «Документационное обеспечение в туризме», «Организация туристской деятельности», «Сервисная деятельность», «Человек и его потребности», «Введение в туризм», «Виды и тенденции развития туризма», «География Волгоградской области», «История туризма», «Природа Волгоградской области», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технология турагентской и туроператорской деятельности», «Туристские культурно-исторические центры», «Туристско-рекреационные ресурсы», прохождения практики «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Курортное дело с основами курортологии», «Технологии въездного, выездного и внутреннего туризма», «Технологии и организация услуг питания», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Транспортное обслуживание в туристской индустрии», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская)», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)», «Преддипломная практика», «Технологическая практика (Производственно-технологическая)».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью ориентироваться в современных тенденциях развития туристской индустрии и анализировать туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира (СК-1).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### **знать**

- системы классификаций гостиниц и классы обслуживания в гостиничных комплексах;
- структуру управления гостиницей;
- функции и взаимосвязь подразделений и служб гостиницы;
- организацию обслуживания в гостиницах;

**уметь**

- оценивать качество гостиничных услуг;
- определять технологические процедуры обслуживания клиентов;
- обосновывать выбор действий и предметов в планировании организации комфортной среды для клиентов;

**владеть**

- навыками общения с персоналом гостиничных предприятий.

**4. Объём дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4з / 4л
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	16	16 / –
В том числе:		
Лекции (Л)	6	6 / –
Практические занятия (ПЗ)	10	10 / –
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
<b>Самостоятельная работа</b>	119	92 / 27
<b>Контроль</b>	9	– / 9
Вид промежуточной аттестации		– / ЭК
Общая трудоемкость	часы	144
	зачётные единицы	4
		108 / 36
		3 / 1

**5. Содержание дисциплины****5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Введение в индустрию гостеприимства	История возникновения гостиничного дела. Типология современных гостиниц. Гостиничные цепи.
2	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	Организационная структура гостиницы. Организационные принципы службы управления номерным фондом.
3	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	Бронирование. Организация работы службы приема. Заезд и регистрация. Размещение. Обслуживание гостей во время проживания. Услуги питания в гостинице. Телекоммуникационные услуги в гостинице. Выезд гостя, процедура выписки гостя.
4	Культура гостиничного сервиса	Основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы. Искусство обслуживания номеров в гостинице.

**5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Введение в индустрию гостеприимства	1	2	–	34	37

2	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	1	1	–	26	28
3	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	3	6	–	33	42
4	Культура гостиничного сервиса	1	1	–	26	28

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 880 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15483>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник/ Медлик С.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7029>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

3. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" и направлению подготовки "Туризм" / Арбузова Надежда Юрьевна. - 2-е изд., испр. - М.: Издательский центр "Академия", 2011. - 222, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 220 (16 назв.). - ISBN 978-5-7695-7777-2; 15экз.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 328 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса [Текст] : учебник для вузов, обучающихся по направлению "Сервис" / Корнеев Николай Владимирович, Корнеева Юлия Васильевна, Емелина Инна Александровна. - М. : Издательский центр "Академия", 2011. - 269, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Сервис). - Библиогр.: с. 268. - ISBN 978-5-7695-5809-2; 10экз..

3. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Туризм" / Асанова Ирина Маратовна, Жуков Алексей Александрович. - М.: Издательский центр "Академия", 2011. - 283, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 282. - ISBN 978-5-7695-7178-7; 10экз..

4. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для использования в учеб. процессе образоват. учреждений, реализующих прогр. сред. проф. образования по специальности 101101 "Гостиничный сервис" / Гридин Анатолий Дмитриевич. - М.: Издательский центр "Академия", 2011. - 220, [1] с. - (Среднее профессиональное образование. Сервис). - Прил. 1-10: с. 185-215. - Библиогр.: с. 216-217. - ISBN 978-5-7695-6010-1; 3экз..

5. Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Черевичко Татьяна Викторовна ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т; гл. ред. Д. И. Фельдштейн. - М. : Флинта: МПСИ, 2008. - 284,[1] с. - (Социально-культурный сервис и туризм). - Библиогр.: с. 235-238. - Прил.: с. 239-285. - ISBN 978-5-9765-0024-2(Флинта); 978-5-9770-0184-7(МПСИ)4 25экз.

## **7. Ресурсы Интернета**

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Википедия – свободная энциклопедия. – URL: <http://ru.wikipedia.org>.
2. Электронная гуманитарная библиотека. – URL: <http://www.gumfak.ru>.
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму –

<http://www.russiatourism.ru>.

## **8. Информационные технологии и программное обеспечение**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Офисный пакет (Microsoft Office или Open Office).

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Технологии и организация гостиничных услуг» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, учебной доской и стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.
2. Методический, наглядный и раздаточный материал для организации групповой и индивидуальной работы обучающихся (схемы, таблицы, образцы анкет, бланки экспертных заключений, памятки, кейсы, сценарии деловых и ролевых игр, варианты тестовых заданий и бланки ответов для проведения тестирования в периоды рубежных срезов и др.).

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Технологии и организация гостиничных услуг» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать

участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

## **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Технологии и организация гостиничных услуг» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

## **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.