

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Институт технологии, экономики и сервиса  
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Ю. А. Жадаев

« 30 » мая 2022 г.

# **Технологии и организация гостиничных услуг**

**Программа учебной дисциплины**

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Организация туристской деятельности»

*очная форма обучения*

Волгоград  
2022

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса  
« 16 » мая 2022 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ « 16 » мая 2022 г.  
(подпись) Ю. А. Жадаев (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса « 17 » мая 2022 г. , протокол № 9

Председатель учёного совета д.э.н., проф. Шохнех А.В. \_\_\_\_\_ « 17 » мая 2022 г.  
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
« 30 » мая 2022 г. , протокол № 13

#### **Отметки о внесении изменений в программу:**

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № \_\_\_\_\_  
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

#### **Разработчики:**

Алферова Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования 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 России от 08.06.2017 № 516) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Организация туристской деятельности»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 30 мая 2022 г., протокол № 13).

## **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 «Документационное обеспечение в туризме», «Сервисная деятельность», «Технологии туроператорской и турагентской деятельности», прохождения практик «Учебная (Исследовательская) практика», «Учебная (Ознакомительная) практика».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Организация деловых мероприятий», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Технологии и организация услуг питания», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Сервисная) практика».

## **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПК-4).

### **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 определения соответствия услуг заявленному уровню;
- навыками общения с персоналом гостиничных предприятий.

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

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
<b>Самостоятельная работа</b>	90	90
<b>Контроль</b>	–	–
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	144
	зачётные единицы	4

## 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 и гостиничные цепи. Нормативные требования к гостиничным услугам.
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. 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	6	14	–	30	50
2	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	4	6	–	20	30
3	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	8	16	–	40	64

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк :

Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html> (дата обращения: 12.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 05.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

## 6.2. Дополнительная литература

1. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 19.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. 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..

3. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> (дата обращения: 19.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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. Журнал "Современный отель". – URL: <https://hotel.report/>.
2. Журнал для отельеров. – URL: <https://hotelier.pro/>.
3. Официальный сайт журнала "Отель". – URL: <https://xn--80akbvbiymwe1i.xn--p1ai/>.
4. Журнал "Гостиничное дело" - Издательский дом "Панорама" – URL: <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html>.
5. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса ProHotelia – URL: <http://prohotelia.com/>.

## **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 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 зачета.

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.