

МИНОБРНАУКИ 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

« 31 » мая 2019 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
2019

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса
« 15 » мая 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой _____ « 15 » мая 2019 г.
(подпись) Ю.А. Жадаев (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса « 15 » мая 2019 г. , протокол № 8

Председатель учёного совета Шохнех А.В. _____ « 15 » мая 2019 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
« 31 » мая 2019 г. , протокол № 10

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 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 31 мая 2019 г., протокол № 10).

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 «Безопасность жизнедеятельности», «Основы медицинских знаний в туризме», «Реклама в туризме», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Технологии турагентской и туроператорской деятельности», прохождения практик «Учебная практика. Исследовательская», «Учебная практика. Ознакомительная».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Разработка рекламного продукта», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технологии продаж», «Технологии производства рекламы в туризме», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практик «Производственная практика. Преддипломная практика», «Производственная практика. Проектно-технологическая», «Производственная практика. Сервисная».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8);
- способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий (ПКР-3).

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
		3л / 4з
Аудиторные занятия (всего)	18	18 / –
В том числе:		
Лекции (Л)	6	6 / –
Практические занятия (ПЗ)	12	12 / –
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
Самостоятельная работа	117	90 / 27
Контроль	9	– / 9
Вид промежуточной аттестации		– / ЭК
Общая трудоёмкость	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	Сущность гостиничных услуг. История возникновения гостиничного дела. Типология современных гостиниц. 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	2	6	–	39	47
2	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	2	2	–	39	43
3	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	2	4	–	39	45

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная 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.

6.2. Дополнительная литература

1. 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.

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/7029.html> (дата обращения: 19.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/939.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.

8. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — ISBN 978-5-4486-0051-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> (дата обращения: 21.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Википедия – свободная энциклопедия. – URL: <http://ru.wikipedia.org>.
2. Журнал "Современный отель". – URL: <https://hotel.report/>.
3. Журнал "Академия гостеприимства" – URL: <http://www.russiatourism.ru>.
4. Журнал для отельеров. – URL: <https://hotelier.pro/>.
5. Официальный сайт журнала "Отель". – URL: <https://xn--80akbvbjmwe1i.xn--plai/>.

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.