ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей кафедрой

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 01.07.2024

Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.02 Организация обслуживания в гостиницах
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 01.07.2024

Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Корчагина Г. А.
Пользователь: korchaginaga
Дата подписания: 28.06.2024

Г. А. Корчагина

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель курса – создание системы знаний об организации обслуживания, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания в гостиницах. Задачи курса – сформировать представление о комплексном гостиничном продукте, инфраструктуре гостиницы и способах организации обслуживания.

Краткое содержание дисциплины

Курс направлен на освоение основ профессиональной деятельности и основан на изучении современных представлений о гостиничном предприятии как комплексном явлении. В ходе изучения дисциплины студенты знакомятся с современными тенденциями организации обслуживания в гостиницах.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя
ПК-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	Знает: организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения Умеет: адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Гастрономические традиции мира, Гостеприимство народов мира	Организация инженерной службы гостиницы, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Конфликтология, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Инновации в гостиничном сервисе, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Имидж санаторно-курортных комплексов, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Фирменный стиль гостиничного предприятия, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Управление персоналом, Курортно-рекреационные ресурсы, Психодиагностика, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Менеджмент, Производственная практика (проектно-технологическая) (6 семестр), Производственная практика (сервисная) (4 семестр), Производственная практика (преддипломная) (8 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Гостеприимство народов мира	Знает: традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира, национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Умеет: составлять различные программы гостеприимства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры

Гастрономические традиции мира	Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира, национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 74,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Аудиторные занятия:	64	64
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	69,5	69,5
Подготовка к контрольным работам	20	20
Подготовка к практическим занятиям	49,5	49.5
Консультации и промежуточная аттестация	10,5	10,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Гостиничная деятельность	26	16	10	0
2	Обслуживание гостей в индустрии гостеприимства	38	16	22	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во

			часов
1	1	История возникновения гостиничного хозяйства в стране и в мире. Особенности организации гостиничной деятельности в Российской Федерации	2
2	1	Типы гостиничных предприятий	2
3	1	Классификация гостиничных предприятий в Российской Федерации	2
4	1	Классификация номерного фонда отеля	2
5	1	Организационная структура отеля. Общая характеристика гостиничных служб. Организация обслуживания как процесс	2
6	1	Основные услуги гостиницы. Службы гостиницы по предоставлению основных услуг	2
7	1	Службы гостиницы по предоставлению дополнительных услуг	2
8	1	Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом. Руководство гостиничным предприятием	2
9	2	Психологические особенности организации обслуживания в гостинице	2
10	2	Типология гостей отеля	2
11	2	Особенности организации работы с жалобами гостей	2
12	2	Качество обслуживания и технологии оценки уровня удовлетворенности гостей	2
13	2	Маркетинг гостиничных услуг	2
14	2	Использование компьютерных программ в гостинице. Сайт гостиницы. Цифровая трансформация современного отеля	2
15	2	Зарубежная практика деятельности гостиничных служб	2
16	2	Гостиничная деятельность и устойчивое развитие	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	«Пионеры» отельного бизнеса. Исторические отели в Российской Федерации	2
2	1	Типология гостиничных предприятий в зависимости от месторасположения	2
3	1	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Сетевые гостиницы	2
4	1	Инфраструктура современного отеля: номерной фонд	2
5	1	Контрольная работа "Инфраструктура и основные службы отеля"	2
6	2	Технологии предоставления основных услуг гостиницы	2
7	2	Технологии предоставления дополнительных услуг гостиницы	2
8	2	Требования к персоналу гостиницы. Правила и должностные регламенты сотрудников гостиницы. Особенности построения карьеры в гостиничном бизнесе	2
9	2	Технологии взаимодействия сотрудников с гостями отеля: бронирование, встреча, регистрация, обслуживание в процессе проживания, расчеты с гостями. Особенности приема благодарностей от гостей сотрудниками отеля	2
10	2	Особенности обслуживания различных категорий гостей в отеле	2
11	2	Технологии решения и профилактики конфликтных ситуаций в обслуживании гостей	2
12	2	Профессиональный стандарт "Горничная". Профессиональный стандарт "Официант/Бармен". Профессиональный стандарт "Работник по приему и размещению гостей". Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц"	2

13	2	Маркетинговое исследование рынка гостиничных услуг региона	2
14	2	Особенности гостиничной деятельности в разных типах туристских дестинаций. Цифровая трансформация современного отеля. Анализ сайтов гостиничных предприятий	2
15	2	Экскурсия на гостиничное предприятие	2
16	2	Контрольная работа "Клиентоориентированность как главный закон организации обслуживания в гостинице"	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к контрольным работам	Гостиничный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" Н. А. Платонова и др.; под ред. А. А. Федулина ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - 3-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2016. - 426 с. ил.	2	20
Подготовка к практическим занятиям	Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.	2	49,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	2	Текущий контроль	Подготовка мультимедийной презентации "Исторические отели России"	1	10	Отлично (8,5-10) - работа выполнена на высоком уровне и содержит объемный и точный материал, отражающий логику исторических фактов и событий выбранного объекта; Хорошо (7,5-8,4) - работа выполнена на хорошем уровне и содержит точные	экзамен

						данные, логика не нарушена; Удовлетворительно (6,0-7,4) - работа выполнена на достаточном уровне, но объем и точность изложения содержат небольшие погрешности Неудовлетворительно (0-6,0) - работа выполнена на недостаточном уровне, содержит грубые ошибки	
2	2	Текущий контроль	Контрольная работа "Инфраструктура гостиничного комплекса"	1	6	Контрольная работа проводиться в письменном виде включает в себя ответы на три вопроса из Перечня вопросов для подготовки. За полный правильный ответ на каждый вопрос начисляется 2 балла, за частично правильный ответ - 1 балл, за неполный и неправильный ответ начисляется 0 баллов.	экзамен
3	2	Текущий контроль	Анализ профессионального стандарта "Работник службы приема и размещения"	1	10	Работа оценивается, исходя из следующих критериев: 1) соблюдение обозначенного плана - 1 балл; 2) раскрытие содержания каждого пункта плана - 2 балла; 3) наличие выводов и их полнота - 2 балла; 5) использование дополнительных источников и выделение неформальных требований к должностям сотрудников службы приема и размещения - 2 балла; 6) грамотность и отсутствие опечаток - 2 балла; 7) соблюдение срока выполнения задания - 1 балл.	экзамен
4	2	Текущий контроль	Анализ профессионального стандарта "Горничная"	1	10	Работа оценивается, исходя из следующих критериев: 1) соблюдение обозначенного плана - 1 балл; 2) раскрытие содержания каждого пункта плана - 2 балла; 3) наличие выводов и их полнота - 2 балла; 5) использование дополнительных источников и выделение неформальных требований к должностям сотрудников службы приема и размещения - 2 балла; 6) грамотность и отсутствие опечаток - 2 балла; 7) соблюдение срока выполнения задания - 1 балл.	экзамен

5	2	Текущий контроль	Анализ профессионального стандарта "Официант/ Бармен"	1	10	Работа оценивается, исходя из следующих критериев: 1) соблюдение обозначенного плана - 1 балл; 2) раскрытие содержания каждого пункта плана - 2 балла; 3) наличие выводов и их полнота - 2 балла; 5) использование дополнительных источников и выделение неформальных требований к должностям сотрудников службы приема и размещения - 2 балла; 6) грамотность и отсутствие опечаток - 2 балла; 7) соблюдение срока выполнения задания - 1 балл.	экзамен
6	2	Текущий контроль	Анализ профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц"	1	10	Работа оценивается, исходя из следующих критериев: 1) соблюдение обозначенного плана - 1 балл; 2) раскрытие содержания каждого пункта плана - 2 балла; 3) наличие выводов и их полнота - 2 балла; 5) использование дополнительных источников и выделение неформальных требований к должностям сотрудников службы приема и размещения - 2 балла; 6) грамотность и отсутствие опечаток - 2 балла; 7) соблюдение срока выполнения задания - 1 балл.	экзамен
7	2	Текущий контроль	Анализ сайтов гостиничных предприятий	1	10	Отлично (8,5-10) - работа выполнена на высоком уровне и содержит объемный и точный материал, отражающий логику исторических фактов и событий выбранного объекта; Хорошо (7,5-8,4) - работа выполнена на хорошем уровне и содержит точные данные, логика не нарушена; Удовлетворительно (6,0-7,4) - работа выполнена на достаточном уровне, но объем и точность изложения содержат небольшие погрешности Неудовлетворительно (0-6,0) - работа выполнена на недостаточном уровне, содержит грубые ошибки	экзамен

8	2	Текущий контроль	Контрольная работа на тему "Клиентоориентированность как главный закон организации обслуживания в гостинице"	1	6	Контрольная работа проводиться в письменном виде в форме сочинения, в котором нужно отразить ответы на три пункта плана, который студенты получают заранее для подготовки. За полный правильный ответ на каждый вопрос начисляется 2 балла, за частично правильный ответ - 1 балл, за неполный и неправильный ответ начисляется 0 баллов.	экзамен
9	2	Проме-жуточная аттестация	Деловая игра "Организация функциональных процессов в гостиницах"	-	15	В рамках деловой игры студенты получают 10 заданий, связанных с функциональными процессами в гостинице. За полный правильное выполнение каждого задания начисляется 2 балла, за частично правильный ответ - 1 балл, за неполный и неправильный ответ начисляется 0 баллов.	экзамен
10	2	Проме-жуточная аттестация	Контрольное тестирование	-	20	Отлично 85-100% правильных ответов Хорошо 75-84% правильных ответов Удовлетворительно 60-74% правильных ответов Неудовлетворительно 0-59% правильных ответов	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	К зачету допускаются студенты, выполнившие все контрольно-рейтинговые мероприятия и набравшие не менее 60% рейтинга. Общий рейтинг студента формируется, исходя из выполненных заданий текущего контроля и промежуточной аттестации. При выполнении всех заданий текущего конроля и наборе более 90% рейтинга, студент получает возможность не проходить контрольное мероприятие и зачет таким студентам выставляется по результатам текущего контроля	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-3	Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения	+				+			+		+

УК-3	Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю						+	+	+		
УК-3	Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя									+	
ПК-1	Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания		+	+	+		+	+	+		+
ПК-1	Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя			+	+			+			
ПК-1	Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя						+			+	
ПК-3	Знает: организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения	+	+								+
ПК-3	Умеет: адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания			+	+	+					
ПК-3	Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей									+	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 267, [1] с.

б) дополнительная литература:

1. Европейский гостиничный маркетинг [Текст] учеб. пособие для шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе Пер. с англ. Е. Ю. Драгныш. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 221, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Профессиональный стандарт Работник СПиР
2. Профессиональный стандарт Официант/ Бармен
3. Профессиональный стандарт Горничная
4. Профессиональный стандарт Руководитель гостиничного предприятия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Профессиональный стандарт Работник СПиР
2. Профессиональный стандарт Официант/ Бармен

3. Профессиональный стандарт Горничная
4. Профессиональный стандарт Руководитель гостиничного предприятия

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	471 (3)	Телевизор - 1 шт., рабочее место преподавателя (1 компьютер) - 1 м., принтер - 1 шт., компьютер - 16 шт., рабочее место студента - 32 м., доска поворотная - 1 шт.
Лекции	471 (3)	Телевизор - 1 шт., рабочее место преподавателя (1 компьютер) - 1 м., принтер - 1 шт., компьютер - 16 шт., рабочее место студента - 32 м., доска поворотная - 1 шт.