

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



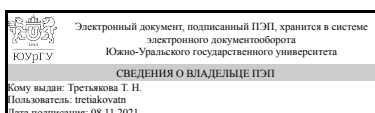
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.04 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

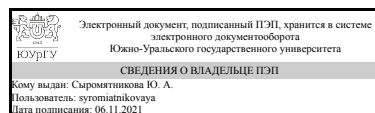
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

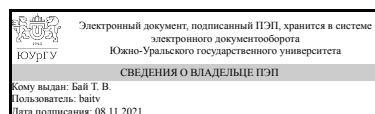
Разработчик программы,
к.пед.н., доцент (кн)



Ю. А. Сыромятникова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.пед.н., доц.



Т. В. Бай

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 сфере 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
Нет	<p>Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Менеджмент, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Психология, Конфликтология, Организация инженерной службы гостиницы, Социология, Имидж санаторно-курортных комплексов, Фирменный стиль гостиничного предприятия, Речевая коммуникация, Организация предпринимательской деятельности, Управление персоналом в гостиничном бизнесе, Организация культурно-досуговой деятельности, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Курортно-рекреационные ресурсы, Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства, Организация вспомогательных служб гостиницы, Инновации в гостиничном сервисе, Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Психодиагностика, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр), Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр), Производственная практика, сервисная практика (4 семестр)</p>

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

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		1	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48	
Лекции (Л)	32	32	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	53,75	53,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Подготовка к практическим занятиям	33,75	33.75	
Подготовка к контрольным работам	20	20	
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Гостиничная деятельность	24	16	8	0
2	Обслуживание гостей в индустрии гостеприимства	24	16	8	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Особенности организации гостиничной деятельности в Российской Федерации	2
2	1	Организационная структура отеля	2
3	1	Общая характеристика гостиничных служб	2
4	1	Основные услуги гостиницы	2
5	1	Службы гостиницы по предоставлению основных услуг	2
6	1	Дополнительные услуги гостиницы	2
7	1	Службы гостиницы по предоставлению дополнительных услуг	2
8	1	Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом	2
9	2	Организация обслуживания как процесс	2
10	2	Маркетинг гостиничных услуг	2
11	2	Психологические особенности организации обслуживания в гостинице	2
12	2	Качество обслуживания и технологии оценки уровня удовлетворенности гостей	2
13	2	Особенности организации работы с жалобами гостей	2
14	2	Использование компьютерных программ в гостинице. Сайт гостиницы	2
15	2	Зарубежная практика деятельности гостиничных служб	2

1	1	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 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	зачет
2	1	Текущий контроль	Контрольная работа "Инфраструктура гостиничного комплекса"	1	6	Контрольная работа проводится 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.	зачет
3	1	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.	зачет
4	1	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	зачет

						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.	
5	1	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.	зачет
6	1	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.	зачет
7	1	Текущий контроль	Контрольная работа на тему "Клиентоориентированность как главный закон организации обслуживания в гостинице"	1	6	Контрольная работа проводится 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.	зачет
8	1	Проме-	Деловая игра "Организация	1	15	В рамках деловой игры	зачет

		жуточная аттестация	функциональных процессов в гостиницах"			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.	
9	1	Промежуточная аттестация	Контрольное тестирование	1	20	Отлично 85-100% правильных ответов Хорошо 75-84% правильных ответов Удовлетворительно 60-74% правильных ответов Неудовлетворительно 0-59% правильных ответов	зачет

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 контроля 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. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
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			+	+	+	+	+	+	

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено