**ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и сервиса

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Эрлих В. В.
Пользователь: erlikhvv
Дата подписания: 08.11.2021

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.

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: 08.11.2021

Т. Н. Третьякова

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

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Сыромятникова Ю. А.
Пользователь: syromiatnikovaya
Дата подписания: 06.11.2021

Ю. А. Сыромятникова

СОГЛАСОВАНО

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

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Бай Т. В.
Пользователь: baitv
Дата подписания: 08.11.2021

Т. В. Бай

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<br>Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю<br>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<br>Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя<br>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<br>Умеет: адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания<br>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 | Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах,<br>Менеджмент,<br>Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями,<br>Психология,<br>Конфликтология,<br>Организация инженерной службы гостиницы,<br>Социология,<br>Имидж санаторно-курортных комплексов,<br>Фирменный стиль гостиничного предприятия,<br>Речевая коммуникация,<br>Организация предпринимательской деятельности,<br>Управление персоналом в гостиничном бизнесе,<br>Организация культурно-досуговой деятельности,<br>Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов,<br>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации,<br>Курортно-рекреационные ресурсы,<br>Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства,<br>Организация вспомогательных служб гостиницы,<br>Инновации в гостиничном сервисе,<br>Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах,<br>Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе,<br>Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства,<br>Психодиагностика,<br>Организация административно-хозяйственной службы гостиницы,<br>Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр),<br>Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр),<br>Производственная практика, сервисная практика (4 семестр) |

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 |
| *Аудиторные занятия:* | 48 | 48 |
| Лекции (Л) | 32 | 32 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 16 | 16 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| *Самостоятельная работа (СРС)* | 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 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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 | Исторические отели в Российской Федерации | 2 |
| 2 | 1 | Инфраструктура современного отеля | 2 |
| 3 | 1 | Профессиональный стандарт "Работник по приему и размещению гостей" | 2 |
| 4 | 1 | Контрольная работа "Инфраструктура и основные службы отеля" | 2 |
| 5 | 2 | Профессиональный стандарт "Горничная" | 2 |
| 6 | 2 | Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" | 2 |
| 7 | 2 | Профессиональный стандарт "Официант" | 2 |
| 8 | 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 практическим занятиям | Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с. | 1 | 33,75 |
| 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. | 1 | 20 |

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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 | 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;<br>Хорошо (7,5-8,4) - работа выполнена на хорошем уровне и содержит точные данные, логика не нарушена;<br>Удовлетворительно (6,0-7,4) - работа выполнена на достаточном уровне, но объем и точность изложения содержат небольшие погрешности<br>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 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. | 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 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. | 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 | Проме-жуточная аттестация | Контрольное тестирование | 1 | 20 | Отлично 85-100% правильных ответов<br>Хорошо 75-84% правильных ответов<br>Удовлетворительно 60-74% правильных ответов<br>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 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. 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 | | | + | + | + | + | + | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания | | | | | | | | |
| ПК-3 | Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей | | | | | | | + | |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному 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.
2. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2008. - 301, [1] с. 22 см.
3. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 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.
2. Лесник, А. Л. Гостиничный маркетинг : теория и практика максимизации продаж [Текст] учеб. пособие для вузов А. Л. Лесник. - М.: КноРус, 2007

*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 Горничная
3. Профессиональный стандарт Официант/ Бармен
4. Профессиональный стандарт Руководитель гостиничного предприятия

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

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

Не предусмотрено