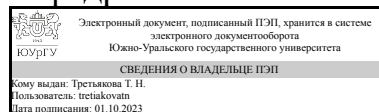


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



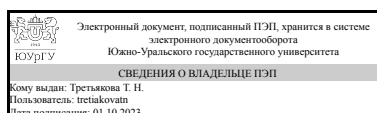
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.04 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

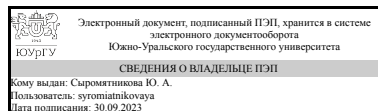
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



Ю. А. Сыромятникова

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

	часов	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	
Подготовка к контрольным работам	20	20	
Подготовка к практическим занятиям	33,75	33,75	
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 контрольным работам	Гостиничный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" Н. А. Платонова и др.; под ред. А. А. Федulina ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - 3-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2016. - 426 с. ил.	1	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.	1	33,75

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	Учитывается -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	зачет

						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	
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 выделение неформальных требований к должностям сотрудников службы приема и	зачет

						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	Промежуточная аттестация	Деловая игра "Организация функциональных процессов в гостиницах"	-	15	В рамках деловой игры студенты получают 10 заданий, связанных с функциональными процессами в гостинице. За	зачет

						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	-	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. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ KM									
		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									
------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

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