

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.1.Технология гостиничного сервиса

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2018)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний по технологии и организации процесса обслуживания в гостиницах: работу служб приема и размещения, стандарты обслуживания, службы гостиниц.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: рассмотрение организации и технологии обслуживания гостиничного фонда и служб приема и размещения гостей, квалификационные требования к персоналу гостиниц.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1. В ДВ, 1.1. «Технология гостиничного сервиса» относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: «Ресторанный бизнес», «Маркетинг».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	4 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	8	8
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	4	4
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	64	64
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК – 8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этно-культурными, историческими и религиозными традициями

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1) основы обслуживания в гостиницах 2) технологию приема гостей 3) основные технологии приема гостей
	Стандартный: 1) дополнительные услуги в гостинице 2) организацию выезда гостей 3) стандарты обслуживания

	Эталонный: 1) современные формы обслуживания в гостинице 2) инновационные технологии в гостиничном бизнесе 3) стандарты обслуживания иностранных гостей
Уметь	Пороговый: 1) применять основные приемы технологии обслуживания гостей 2) применять общие стандарты обслуживания 3) применять основные приемы технологий обслуживания
	Стандартный: 1) осуществлять технологии обслуживания гостей 2) осуществлять обслуживание гостей с учетом различных факторов 3) применять стандарты обслуживания по назначению
	Эталонный: 1) развивать значимые качества личности при осуществлении услуг 2) заполнять основные виды документации 3) использовать электронные системы обслуживания гостей
Владеть	Пороговый: 1) навыками организации обслуживания при приеме и размещении 2) навыками культуры общения 3) основами расчета с потребителями услуг
	Стандартный: 1) навыками проведения анализа приемов обслуживания 2) навыками формирования процесса обслуживания 3) формировать основные профессиональные качества будущих специалистов
	Эталонный: 1) планировать и формировать процессы обслуживания в соответствии с современными требованиями 2) анализировать стандарты 3) навыками анализа эффективности гостиницы в процессе обслуживания

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	

1	1	Теоретические основы гостиничного сервиса	8	2	2		4
	2	Особенности и виды гостиничного продукта	8	2	2		4
2	3	Основы сервиса в производственно-технологической деятельности средств размещения	8	2	2		4
	4	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	8	2	2		4
3	5	Профессиональные стандарты обслуживания	8	2	2		4
	6	Квалификационные требования к персоналу	8	2	2		4
4	7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	14	4	4		6
	8	Инновационные технологии в сервисных услугах в средствах размещения	10	2	2		6
Итого			72	18	18	0	36

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Теоретические основы гостиничной деятельности	8				8
	2	Особенности и виды гостиничного продукта	8				8
2	3	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения	9	1			8
	4	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	10	1	1		8
3	5	Профессиональные стандарты обслуживания	10	1	1		8
	6	Квалификационные требования к персоналу	10	1	1		8
4	7	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	8				8
	8	Инновационные технологии в гостиницах	9		1		8
Итого			72	4	4	0	64

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Основные понятия сервисных услуг в гостиницах Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства
	2	Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта
2	3	Гостевой цикл сервисных услуг. Технология обслуживания гостей. Бронирование мест в гостинице
	4	Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице
3	5	Общие стандарты обслуживания. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов
	6	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы
4	7	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы
	8	Характеристика инновационных технологий сервисных услуг в гостиницах

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
2	3	Гостевой цикл сервисных услуг. Технология обслуживания гостей. Бронирование мест в гостинице
	4	Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице

3	5	Общие стандарты обслуживания. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов
	6	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Основные понятия сервисной деятельности в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства
	2	Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта
2	3	Гостевой цикл сервисных услуг. Технология обслуживания гостей. Бронирование мест в гостинице
	4	Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице
3	5	Общие стандарты обслуживания. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов
	6	Основные квалификационные требования к службам персонала гостиниц различных категорий
4	7	Виды услуг основных и дополнительных оказываемых в гостиницах
	8	Характеристика инновационных технологий в гостиницах

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
--------	---------------	--

2	4	Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице
3	5	Общие стандарты обслуживания. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов
	6	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы
4	8	Характеристика инновационных технологий в гостиницах

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Международные гостиничные цепи	Реферат обзор
1	2	Организационная структура управления гостиничным предприятием	Реферат- резюме
2	3	Виды расчетов в гостинице	Реферат доклад
2	4	Подготовка номеров к заселению	Реферат обзор
3	5	Нормативы проведения уборочных работ	Реферат обзор
3	6	Организация питания в гостинице	Реферат обзор Реферат - доклад
4	7	Организация бытового обслуживания	Организация бытового обслуживания
4	8	Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах	Реферат обзор Реферат - доклад

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
--------	---------------	---	-----------------------------

1	1	Международные гостиничные цепи	Реферат обзор
1	2	Организационная структура управления гостиничным предприятием	Реферат- резюме
2	3	Виды расчетов в гостинице	Реферат -конспект
2	4	Подготовка номеров к заселению	Реферат обзор
3	5	Нормативы проведения уборочных работ	Реферат обзор
3	6	Организация питания в гостинице	Реферат обзор Реферат - доклад
4	7	Организация бытового обслуживания	Реферат обзор Реферат - доклад
4	8	Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах	Реферат обзор Реферат - доклад

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
2	4	Лекция	Лекция беседа	2
3	5	Лекция	Лекция беседа	2
4	7	Лекция	Лекция беседа	2
5	8	Лекция	Круглый стол по итогам	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг : учеб. пособие / Н. И. Рыжова. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 95 с.
2. Сенин, Виль Савельевич. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учеб.пособие / Сенин Виль Савельевич, Денисенко Алексей Викторович. - Москва : Финансы и статистика, 2008. - 144с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна;

- Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. <https://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759>
2. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-38http://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A
3. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 288 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 338 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-0058 <http://www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E>
2. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. <http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
3. Скобкин, С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 218 с. — <http://www.biblio-online.ru/book/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-107.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы.

Кабинет «Кулинарии» Комплект специальной учебной мебели. Доска маркерная.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Специализированная учебная мебель: кухонный гарнитур с 2 мойками 1 шт., обеденная группа (стол, 4 стула).

Оборудование: электрическая плита «Лысьва» - 1 шт., электрическая плита «Лысьва» - 1 шт., холодильник «Бирюса» - 1 шт., СВЧ печь «Самсунг» - 1 шт., посуда: комплекты кастрюль, сковородок, сервизы, столовой посуды и приборов, разделочных досок, наборы бокалов и стаканов.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор - 2 шт., ПК- 1 шт., принтер Canon– 1шт., плоттер Roland-1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров:

научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги, выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Н.И. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2018 г. № 1)**