

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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.03.1.Технология гостиничного обслуживания

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

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

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

Профиль – Сервис (для набора 2016, 2017)

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. ВДВ.3.1. «Технология гостиничного обслуживания» 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», «Основы гостиничного и ресторанного сервиса».

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
	3 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
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 - 2	Способность развивать профессионально важные и значимые качества личности будущих рабочих, служащих и специалистов среднего звена
ПК - 20	Готовность к конструированию содержания учебного материала по общепрофессиональной и специальной подготовке рабочих и специалистов среднего звена

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
	Пороговый: 1) основы обслуживания в гостиницах 2) технологию приема гостей 3) методику конструирования учебного материала по подготовке рабочих и служащих

Знать	Стандартный: 1) знать учебный материал по курсу обучения 2) организацию выезда гостей 3) стандарты обслуживания
	Эталонный: 1) современные формы обслуживания в гостинице 2) инновационные технологии в гостиничном бизнесе 3) современные подходы к изложению учебного материала
Уметь	Пороговый: 1) применять основные приемы технологии обслуживания гостей 2) применять общие стандарты обслуживания 3) применять приемы для развития личности при подаче материала по курсу
	Стандартный: 1) осуществлять технологии обслуживания гостей 2) осуществлять обслуживание гостей с учетом различных факторов 3) развивать интерес при изложении элективного курса
	Эталонный: 1) развивать значимые качества личности при осуществлении услуг 2) заполнять основные виды документации 3) применять электронные системы обслуживания гостей
Владеть	Пороговый: 1) навыками организации обслуживания при приеме и размещении 2) навыками культуры общения 3) основами конструирования содержания учебного материала
	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) приемами развития личности будущих специалистов

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 гостиничной деятельности	8	2	2		4
	2	Особенности и виды гостиничного продукта	8	2	2		4
2	3	Основы 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 гостиницах	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	10	1	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		1		7
	8	Инновационные технологии в гостиницах	8		1		7
Итого			72	4	6	0	62

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства
	2	Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта
2	3	Гостевой цикл. 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	Виды услуг, оказываемых в гостиницах
	8	Характеристика инновационных технологий в гостиницах

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
2	3	Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей. Бронирование мест в гостинице

4	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 и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства
	2	Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта
2	3	Гостевой цикл. 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	Виды услуг, оказываемых в гостиницах
	8	Характеристика инновационных технологий в гостиницах

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
2	3	Гостевой цикл. 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	Виды услуг, оказываемых в гостиницах
	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	Реферат обзор Реферат - доклад

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 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	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
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. Крылова, Елена Валерьевна. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие /

Крылова Елена Валерьевна. - Чита : ЗабГУ, 2012. - 165 с.(25)

2. Корнеев, Николай Владимирович. Технология гостиничного сервиса : учебник / Корнеев, Николай Владимирович, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - Москва : Академия, 2011. - 272 с. - (Высшее профессиональное образование) (16)

3. Крылова, Е.В. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Крылова, В. В. Лиханова. - Чита : ЗабГУ, 2014. - 189 с. (72)

6.1.2. Издания из ЭБС

4. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничный сервис : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 331. - (Профессиональное образование). <https://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

5. Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. - 2-е изд., испр. - Москва : Академия, 2008. - 249 с. - (Сред. проф. образование). (30)

6.2.2. Издания из ЭБС

6. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 336. - (Профессиональное образование). <https://www.biblio-online.ru/book/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829>

7. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Гостиничная индустрия : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 336. - (Профессиональное образование). <https://www.biblio-online.ru/book/0F4BEE53-6C8B-4866-A750-22A675238DCA>

8. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация гостиничного дела : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2016. - 331. - (Бакалавр. Прикладной курс). <https://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>

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

Информационный дом ресторатора: ресторанный бизнес в России и за рубежом <http://www.dom-restoratora.ru>

Общество профессионалов гостиничного сервиса в России <http://www.frontdesk.ru>

Гостиничный бизнес, гостиничное хозяйство <http://www.hotelmaster.ru>

Путеводитель по отелям и гостиничному бизнесу <http://www.hotelstop.ru/>

Ресторанный и гостиничный бизнес <http://www.HotRes.ru>

Портал гостиничный бизнес <http://www.prohotel.ru>

Информационные технологии в индустрии гостеприимства <http://www.restoranoff.ru>

Все гостиницы России <http://www.all-hotel.ru>

электронный журнал «Гостиница и ресторан» <http://www.hospitality.ru>

Бизнес-эциклопедия: стандарты и качество отеля <http://www.handbooks.ru>

7. Перечень программного обеспечения

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

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-131.

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 и самостоятельной работы Комплект специальной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

ПК – 3 шт.

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

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

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

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 специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Комплект ПЭВМ - 8 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

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.

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**