

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ
КОМПЛЕКСАХ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома
2023**

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель

Рецензенты: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:
Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент
Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.

Задачи дисциплины:

- Дать представление о требованиях, предъявляемых к гостиницам разных категорий.
- Сформировать умения, связанные с использованием обслуживания гостей, необходимые для практической квалифицированной профессиональной деятельности в качестве специалиста в сфере гостеприимства.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить компетенции: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09; ПК 3.1.

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

Знать:

- понятие "гостиничная услуга";
- характеристики и специфические особенности гостиничных услуг;
- требования к услуге гостиничного предприятия; номенклатуру (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами;
- виды основных и дополнительных услуг;

- характеристику деятельности сотрудников основных служб гостиницы в процессе предоставления дополнительных услуг;
- навыками применения основ экономических знаний в процессе организации дополнительных гостиничных услуг;
- перечень документации в области предоставления дополнительных гостиничных услуг;
- основные психологические особенности потребителя в процессе предоставления дополнительных услуг;

Уметь:

- оценивать качество услуг гостиничного предприятия;
- определять организационную систему управления и структуру гостиниц для организации и предоставления дополнительных услуг;
- выделять и понимать психологические особенности гостей с целью создания эффективной коммуникации.

Владеть:

- навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;
- навыками использования законодательных и подзаконных актов РФ в области гостиничного хозяйства в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг;
- навыками определения соответствия основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия требованиям потребителя;
- навыками бесконфликтного взаимодействия с гостями в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг;
- навыками обслуживания потребителей с учетом их психологических особенностей в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к профессиональному циклу «Предоставление гостиничных услуг» части учебного плана. Изучается в 5 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Основы гостиничной индустрии, Технологии приема и размещения гостей,

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Производственная практика, Производственная (преддипломная) практика, Управление деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в часах	60
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	40
Лекции	20
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	20
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	20
Практические занятия	20
Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
Всего	40

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Особенности сферы гостиничных услуг.		2	2		1
2	Основные и дополнительные услуги гостиницы		2	2		1
3	Персонал гостиниц.		2	2		2
4	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.		2	2		2
5	Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.		2	2		2
6	Особенности предоставления транспортных услуг отелем.		2	2		2
7	Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии.		2	2		2
8	Организация услуг по развлечению гостей.		2	2		2
9	Организация хранения личных вещей проживающих.		2	2		2
10	Инновационные технологии обслуживания в		2	2		2

	гостиницах					
	Подготовка к зачету					2
	Итого:	60	20	20		20

5.2. Содержание:

Тема 1. Особенности сферы гостиничных услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.

Тема 2. Основные и дополнительные услуги.

Тема 3. Персонал гостиниц. Требования, предъявляемые к сотрудникам. Основные функции, выполняемые ими.

Тема 4. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.

Тема 5. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Особенности организации конгрессных мероприятий.

Тема 6. Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.

Тема 7. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии. Этапы организации экскурсионного обслуживания.

Тема 8. Организация услуг по развлечению гостей.

Тема 9. Организация хранения личных вещей проживающих. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

Тема 10. Инновационные технологии обслуживания в гостиницах.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1	Особенности сферы гостиничных услуг.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
2	Основные и дополнительные услуги гостиницы	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	1	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
3	Персонал гостиниц.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
4	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.

	и методы обслуживания	изученного материала.		
5	Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
6	Особенности предоставления транспортных услуг отелем.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
7	Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
8	Организация услуг по развлечению гостей.	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
9	Организация хранения личных вещей проживающих	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
10	Инновационные технологии обслуживания в гостиницах	Подготовка к устному опросу по теме. Повторение и закрепление изученного материала.	2	Обсуждение вопросов темы; выполнение практических заданий.
	Подготовка к зачету	Подготовка к итоговому тесту	2	Тестирование

6.2. Тематика и задания для практических занятий

- 1 Должностные обязанности администратора гостиницы (туристического комплекса).
- 2 Требования, предъявляемые к администратору гостиницы.
- 3 Характеристика требований, предъявляемых к консьержу гостиницы.
- 4 Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (туристического комплекса).
- 5 Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (туристического комплекса).

6 Набор предоставляемых услуг гостиницы (туристического комплекса) в зависимости от категории и расположения.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

б) дополнительная:

1. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электроннобиблиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>- Режим доступа: для авторизир. Пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции» (*при наличии*);

Элемент «Практические занятия», «Лабораторные занятия», «Курсовое проектирование», пр. (*при наличии*);

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»;

Элемент «Промежуточная аттестация»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>
2. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных и практических занятий. Число посадочных мест по количеству студентов. Рабочее место преподавателя. Доска меловая. Имеется мультимедиа-проектор и экран.