

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 технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.01 Технологии гостиничного обслуживания
на 108 часа(ов), 3 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 2021)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование знаний по технологии и организации процесса обслуживания в гостиницах: работу служб приема и размещения, стандарты обслуживания, характеристика служб гостиниц.

Задачи 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.01. «Технология гостиничного обслуживания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: Сервисная деятельность, Исследование рынка и продвижение услуг, Основы гостиничного и ресторанного сервиса.

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 4	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	40	40
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-2	ПК-2.3. Владеет: методикой работы с учебнопрограммной документацией; методами анализа учебного методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей, практик)	<p>Знать: методы мотивации учебно-познавательной деятельности при изложении материала дисциплины</p> <p>Уметь: применять современные средства компьютерных технологий при изложении материала дисциплины</p> <p>Владеть: методами анализа учебного методического обеспечения учебных предметов</p>
ПК-6	ПК-6.3. Владеет: методам проектирования образовательной среды, обеспечивающей освоение учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы	<p>Знать: современные методы образовательной среды учебного предмета</p> <p>Уметь: модернизировать изучаемую дисциплину для достижения профессиональных результатов</p> <p>Владеть: методами проектирования образовательной среды для</p>

		освоения дисциплины
ПК-8	ПК-8.3. Владеет: техникой выполнения трудовых операций, приемов, действий профессиональной деятельности, предусмотренной программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) практики	<p>Знать: программу изучаемой дисциплины предусмотренной учебным планом</p> <p>Уметь: демонстрировать элементы программы в соответствии с планом</p> <p>Владеть: техникой приемов при изучении дисциплины</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Теоретические основы обслуживания в средствах размещения	Особенности и виды гостиничного продукта	18	4	4	0	10
2	2.1	Производственно-технологическая деятельность средств размещения	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	18	4	4	0	10
3	3.1	Стандарты обслуживания в средствах	Квалификационные требования к персоналу	18	4	4	0	10

		размещения						
4	4.1	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	Особенности предоставления услуг в гостиницах разного класса	18	4	4	0	10
Итого				72	16	16	0	40

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные понятия сервисных услуг в гостиницах Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства	Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта	4
2	2.1	Гостевой цикл сервисных услуг. Технология обслуживания гостей. Бронирование мест в гостинице	Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице	4
3	3.1	Общие стандарты обслуживания	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы. Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов	4
4	4.1	Виды услуг, оказываемых в гостиницах	Характеристика технологий сервисных услуг в гостиницах	4

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

--	--	--	--	--

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные понятия сервисной деятельности в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства	Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта	4
2	2.1	Гостевой цикл сервисных услуг. Технология обслуживания гостей. Бронирование мест в гостинице	Регистрация и поселение гостей. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице	4
3	3.1	Общие стандарты обслуживания . Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов	Основные квалификационные требования к службам персонала гостиниц различных категорий	4
4	4.1	Виды услуг, оказываемых в гостиницах	Характеристика технологий сервисных услуг в гостиницах	4

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер	Содержание материалов,	Виды самостоятельной	Трудоемкость

	раздела	выносимого на самостоятельное изучение	деятельности	(в часах)
1	1.1	История становления гостиниц города	Написание реферата	10
2	2.1	Особенности средств размещения в городах России	Написание реферата - доклада	10
3	3.1	Инновации технологий обслуживания в гостиницах	Составить структурно-логические схемы по странам	10
4	4.1	Особенности обслуживания VIP-клиентов в гостинице	Конспект	10

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. 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.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис : Учебник / Тимохина Татьяна Леопольдовна; Тимохина Т.Л. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 331 с. <https://www.biblioonline.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 978-5-9916-8 <http://www.biblioonline.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

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Арбузова Надежда Юрьевна. - Москва : Академия, 2009. - 224 с. 2. Кобяк, Марина Викторовна. Управление качеством в гостинице : учеб. пособие / Кобяк Марина Викторовна, Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 511 с.

2. Федцов Владимир, Георгиевич. Культура ресторанного сервиса : учеб. пособие / Федцов Владимир Георгиевич. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 248 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Лань»	https://e.lanbook.com/
ЭБС «Юрайт»	https://urait.ru/
ЭБС «Консультант студента»	https://www.studentlibrary.ru/
ЭБС «Троицкий мост»	http://www.trmost.ru/
Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.	http://diss.rsl.ru/
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru/
Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru
Вестник образования России	http://vestniknews.ru
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru/
Природа России	http://www.priroda.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	http://window.edu.ru

профессионального образования.	
Российская национальная библиотека	http://www.nlr.ru/
Экономическая библиотека онлайн	http://www.elobook.com/
Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»	http://www.classs.ru/library/
Корпоративный менеджмент	http://www.cfin.ru
Энциклопедия маркетинга	http://marketing.spb.ru/read.htm
Библиотека экономической и управленческой литературы	http://eup.ru/Catalog/All-All.asp

6. 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:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Преподавание дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно - методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и

сущностных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины. Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям. Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов.

Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям. Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем):
 - владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
 - уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
 - уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
 - владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
 - уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
 - при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
 - оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
 - при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
 - владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).
- Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов. Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов). Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы. Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя. Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:
- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
 - составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
 - определение источников информации;
 - работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
 - формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее

решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков:
Нина Ивановна Рыжова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.