

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Технологии и организация обслуживания в гостиничной деятельности»

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

с направленностью (профилем)
Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-23

Тула 2023 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы дисциплины (модуля)

Разработчик:

Танкиева Т.А.,
канд. техн. наук, доцент,
доцент ТулГУ
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины (модуля) является готовности к организации обслуживания с учетом современных технологий на предприятиях гостеприимства.

Задачами освоения дисциплины являются:

- ознакомление с технологиями гостиничной деятельности;
- получение представления об обслуживании в гостиничном сервисе;
- ознакомление с технологиями контроля качества в гостиничном сервисе.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина (модуль) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина (модуль) изучается в 6 семестре.

3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

1) технологии обслуживания, основные требования в области стандартизации и оценки соответствия (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.1).

Уметь:

1) применять международные и отечественные стандарты обслуживания на предприятиях туризма и гостеприимства (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.2).

Владеть:

1) технологиями обслуживания гостей на предприятиях туризма и гостеприимства с соблюдением требований отечественных и международных стандартов (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

4 Объем и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Объем дисциплины (модуля), объем контактной и самостоятельной работы обучающегося при освоении дисциплины (модуля), формы промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Общий объем в академических часах	Объем контактной работы в академических часах						Объем самостоятельной работы в академических часах
				Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Клинические практические занятия	Консультации	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения										
6	ДЗ	3	108	16	32	-	-	-	0,25	59,75
Итого	-	3	108	16	32	-	-	-	0,25	59,75
Заочная форма обучения										
6	ДЗ	3	108	2	6	-	-	-	0,25	99,75
Итого	-	3	108	2	6	-	-	-	0,25	99,75

Условные сокращения: Э – экзамен, ЗЧ – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), КП – защита курсового проекта, КР – защита курсовой работы.

4.2 Содержание лекционных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
6 семестр	
1	Основные характеристики гостиничного предприятия и предоставляемых услуг
2	Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти
3	Средства размещения туристов и классификация гостиниц и номеров
6	Организационная структура
7	Проведение совещаний и переговоров
8	Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации»
9	Служба маркетинга, ценообразование и система продаж в гостинице
10	Связи с общественностью, рекламная и информационно-справочная деятельность
11	Порядок проживания в гостинице и бронирование мест
12	Оформление проживания российских и иностранных граждан
13	Расчет с клиентами
14	Въезд и выезд гостей. Контроль качества уборки и содержания номеров
15	Платные дополнительные услуги
16	Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий
6 семестр	
1	Основные характеристики гостиничного предприятия и предоставляемых услуг

4.3 Содержание практических (семинарских) занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
6 семестр	
1	Основные характеристики гостиничного предприятия и предоставляемых услуг
2	Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти
3	Средства размещения туристов и классификация гостиниц и номеров
4	Гостиница как объект проектирования и строительства
5	Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах
6	Обслуживание туристских групп
7	Деловая игра «Проведение совещаний и переговоров»
8	Групповая дискуссия «Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации»
9	Служба маркетинга, ценообразование и система продаж в гостинице
10	Деловая игра «Связи с общественностью, рекламная и информационно-справочная деятельность»
11	Порядок проживания в гостинице и бронирование мест
12	Тренинг «Оформление проживания российских и иностранных граждан»
13	Тренинг «Расчет с клиентами»
14	Въезд и выезд гостей. Контроль качества уборки и содержания номеров
15	Основные характеристики гостиничного предприятия и предоставляемых услуг
16	Контрольное мероприятие

Заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий
6 семестр	
1	Основные характеристики гостиничного предприятия и предоставляемых услуг
2	Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти
3	Средства размещения туристов и классификация гостиниц и номеров
4	Деловая игра «Проведение совещаний и переговоров»
5	Групповая дискуссия «Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации»
6	Платные дополнительные услуги

4.4 Содержание лабораторных работ

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой

4.5 Содержание клинических практических занятий

Занятия указанного типа не предусмотрены основной профессиональной образовательной программой.

4.6 Содержание самостоятельной работы обучающегося

Очная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
6 семестр	
1	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
2	Изучение дополнительного материала по темам лекций
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение

Заочная форма обучения

№ п/п	Виды и формы самостоятельной работы
6 семестр	
1	Подготовка к практическим (семинарским) занятиям
2	Изучение дополнительного материала по темам лекций
3	Подготовка к промежуточной аттестации и ее прохождение
4	Выполнение контрольно-курсовой работы

5 Система формирования оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося

Очная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося		Максимальное количество баллов	
6 семестр			
Текущий контроль успеваемости	Первый рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	8
		Работа на практических (семинарских) занятиях	10
		Подготовка презентаций и выступлений к практическим (семинарским) занятиям	12
		Итого	30
	Второй рубежный контроль	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
		Посещение лекционных занятий	8
		Работа на практических (семинарских) занятиях	10
		Подготовка презентаций и выступлений к практическим (семинарским) занятиям	12
		Итого	30
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	40 (100*)	

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Заочная форма обучения

Мероприятия текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося		Максимальное количество баллов
6 семестр		
Текущий контроль успеваемости	Оцениваемая учебная деятельность обучающегося:	
	Посещение лекционных занятий	10
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Подготовка презентаций и выступлений к практическим (семинарским) занятиям	20
	Выполнение контрольно-курсовой работы	10
	Итого	60
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	40 (100*)

* В случае отказа обучающегося от результатов текущего контроля успеваемости

Шкала соответствия оценок в стобальной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
	Стобальная система оценивания	0 – 39	40 – 60	61 – 80
Академическая система оценивания (экзамен, дифференцированный зачет, защита курсового проекта, защита курсовой работы)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

6 Описание материально-технической базы (включая оборудование и технические средства обучения), необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) требуется:

- аудитория, оснащенная доской для написания маркером, настенным экраном (переносным экраном), проектором, ноутбуком (лекционные занятия, практические (семинарские) занятия, защита курсовой работы).

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html> (дата обращения: 27.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/99991>

2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html> (дата обращения: 05.05.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.2 Дополнительная литература

1. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84355.html> (дата обращения: 27.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : учебное пособие / М. А. Грицай. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 188 с. — ISBN 978-5-4497-1988-1, 978-5-8149-2426-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129018.html> (дата обращения: 27.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html> (дата обращения: 12.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html> (дата обращения: 27.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС «Лань», доступ авторизованный
2. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт», доступ авторизованный
3. <https://www.iprbookshop.ru/> - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный
4. <https://tsutula.bookonlime.ru/> - ЭБС ТулГУ «BookOnLime» учебные издания ТулГУ по всем дисциплинам, доступ авторизованный
5. <https://www.studentlibrary.ru/> - ЭБС «Консультант студента», доступ авторизованный (указывается для строительных и медицинских специальностей!)
6. <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> - Политематическая база данных периодических изданий East View, доступ авторизованный
7. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» , доступ свободный
8. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLibrary.ru, доступ свободный

9 Перечень информационных технологий, необходимых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

9.1 Перечень необходимого ежегодно обновляемого лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
4. Пакет офисных приложений «МойОфис».

9.2 Перечень необходимых современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Компьютерная справочная правовая система Консультант Плюс.