

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 14:07:27
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.02 Туризм
Туристическая деятельность

Форма обучения
Год начала обучения
Изучается

очная
2022
в 6 семестре

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
канд.пед.наук, доцент
Казначеева А.А.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Программа дисциплины «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» предназначена для бакалавров направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

Целью изучения дисциплины является формирование профессиональной культуры будущих бакалавров сферы гостиничного бизнеса, овладение способностями умело решать профессиональные задачи.

Задачами освоения дисциплины «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам, формируемой участниками образовательных отношений. Ее освоение проходит в 6 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства	ПК-1 ИД-2 Организует деятельность гостиничного предприятия	Организовывает деятельность предприятия в сфере туризма и гостеприимства, в том числе процесс планирования, контроля и управления операциями в процессе турдеятельности

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	з.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	4	108	
Из них аудиторных:		36	
Лекций		12	
Лабораторных работ			
Практические занятия		24	
Самостоятельная работа		72	
Зачет	6 семестр		

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые	
6 семестр							
1	История становления гостиничного дела	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5				72
	История развития мировой гостиничной индустрии	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
2	Технология разработки гостиничного продукта	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5	1.5			
	Жизненный цикл гостиничного продукта	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
3	Типы, виды и классификация средств размещения	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5	1.5			
	Основные категории отелей.			1.5			
4	Основные службы гостиничного предприятия	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5	1.5			
	Структура управления гостиничным предприятием	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
5	Особые приемы продажи гостиничных услуг	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5	1.5			
6	Технология обслуживания в гостинице	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5	1.5			
	Типология постояльцев поколений Y, Z и A (альфа)	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
	Технологический цикл обслуживания гостей отеля	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
7	Правовое обеспечение услуг отелей	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
	Работа с претензиями потребителей	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
8	Правила предоставления гостиничных услуг	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5	1.5			

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

9	Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);	1.5	1.5			
	Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций.	ПК-1 (ИД-2 ПК-1);		1.5			
	ИТОГО за 6 семестр		12	24			72
	Итого		12	24			72

5. 2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
1.	Лекция 1. История становления гостиничного дела. Первые упоминания о гостиничном деле. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках. Этапы развития гостиничного дела.	1.5	
2.	Лекция 2. Технология разработки гостиничного продукта. Основные модели гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Методы продвижения гостиничных услуг.	1.5	
3.	Лекция 3. Типы, виды и классификация средств размещения Стандартная российская классификация средств размещения. Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу. Основные категории отелей.	1.5	
4.	Лекция 4. Основные службы гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Служба бронирования. Служба обслуживания номеров. Служба эксплуатации номерного фонда. Финансовая служба. Служба питания. Служба закупок. Служба безопасности отеля.	1.5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	Отдел кадров.		
5.	Лекция 5. Особые приемы продажи гостиничных услуг. Структура службы приема и размещения. Основные функции всех подразделений отдела приема и размещения. Организация деятельности службы предварительного бронирования. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.	1.5	
6.	Лекция 6. Технология обслуживания в гостинице. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержания номеров. Организация работы персонала. Хранение ценных вещей проживающих.	1.5	
7.	Лекция 8. Правила предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа.	1.5	
8.	Лекция 9. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций. Противопожарная безопасность. Меры по обеспечению безопасности проживающих в гостинице. Потери и находки в гостинице.	1.5	
	Итого за семестр	12	
	Итого	12	

5.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
Тема 1. История становления гостиничного дела			
1.	История развития мировой гостиничной индустрии Этапы развития гостиничного хозяйства. Первые упоминания о гостиничном деле. От средних веков до века XX. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках.	1.5	
Тема 2. Технология разработки гостиничного продукта			
2.	Основные модели гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта.	1.5	
6.	Жизненный цикл гостиничного продукта. Поиск	1.5	
Тема 3. Классификация средств размещения			
4.	Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу.	1.5	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5.	Основные категории отелей. Классификация гостиничных номеров.	1.5	
Тема 4. Основные службы гостиничного предприятия			
6.	Виды организационной структуры управления гостиницей. Службы гостиницы и их характеристика.	1.5	
7.	Управление гостиничным предприятием.	1.5	
Тема 5. Особые приемы продажи гостиничных услуг			
8.	Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия. Цена и ценообразование в гостиницах. Рекламная и информационно-справочная деятельность.	1.5	
Тема 6. Технология обслуживания в гостинице			
9.	Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса. Критерии отбора персонала для работы в гостиницах.	1.5	
10.	Типология постояльцев поколений Y, Z и A (альфа)»	1.5	
11.	Технологический цикл обслуживания гостей отеля	1.5	
Тема 7. Правовое обеспечение услуг отелей			
12.	Соотнести права и обязанности постояльцев и гостей, прописанные в Международных гостиничных правилах. Оформить в форме презентации. Проанализировать международные нормативные правовые акты, снижающие источники риска в международном туризме. Привести примеры: межгосударственных договоров, межправительственных договоров и договоров межведомственного характера в сфере гостеприимства. Оформить в виде таблицы и показать области правового регулирования. Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом. Оформить в виде презентации	1.5	
13.	Работа с претензиями потребителей	1.5	
Тема 8. Правила предоставления гостиничных услуг			
14.	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа. Порядок оформления проживания. Права потребителей.	1.5	
Тема 9. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса			
15.	Основные компоненты безопасности в гостинице. Охрана труда и техника безопасности	1.5	
16.	Оформление документов гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций.	1.5	
Итого за 6 семестр		24	
Итого		24	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр					
ПК-1 (ИД-2)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	22.5	2.5	25
ПК-1 (ИД-2)	Подготовка к практическим занятиям	Собеседование	22.5	2.5	25
ПК-1 (ИД-2)	Подготовка доклада	Доклад	19.8	2.2	22
Итого за 6 семестр			64.8	7.2	72
Итого			64.8	7.2	72

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

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические работы направлены на приобретение опыта практической работы в соответствующей предметной области.

направлена на самостоятельное изучение практическим занятиям, а также выполнения

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Технология обслуживания и организация услуг в индустрии гостеприимства».

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

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru/
---	---

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-за/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01
---	---

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6	Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-08(20), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия.
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Договор № 25-за/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

2	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023г.
---	--

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели, 2 экспозиционные витрины
Практические занятия	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели; комплект мебели гостиничного номера, комплект оборудования для Housekeeping
Самостоятельная работа	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) документ подписан ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	стями здоровья по зрению: оказывающий студенту необходимую техническую особенностей (помогает занять рабочее место, в том числе, записывая под диктовку),
---	--

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022