

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.15 Технология и организация обслуживания на
предприятиях сферы гостеприимства

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Форма обучения

заочная

Год набора

2020

Красноярск 2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

канд.техн.наук, доцент, Тимофеева А.М.;канд.техн.наук, доцент,
Сергачева О.М.

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг, ознакомление студентов с современными концепциями продвижения услуг в сфере гостеприимства, рассмотрение различных форм формирования и стимулирования спроса в сфере гостеприимства, о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия; овладение технологическими навыками организации процесса обслуживания в средствах размещения.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучить технологические и нормативные компоненты деятельности гостиничных предприятий;
- изучить состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- сформировать у студентов профессиональное мышление в сфере гостиничной деятельности и общественного питания, для дальнейшей организации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения и предприятий общественного питания, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- формировать стремления к повышению профессионального мастерства и постоянного личностного развития;
- развитие применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- сформировать знания, позволяющие использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности;
- сформировать знания, позволяющие стимулировать спрос на услуги предприятий индустрии гостеприимства.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	
ОПК-1.1: Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы	особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения: гостевой цикл определять потребность в технологических новациях

гостеприимства и общественного питания	в организациях сферы гостеприимства; применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства навыками организации работ по выявлению потребностей в технологических новациях
ОПК-1.2: Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	современные концепции продвижения услуг в сфере гостеприимства осуществлять поиск, выбор новой информации в сфере гостеприимства навыками поиска, выбора и использования информации в области формирования и стимулирования спроса на услуги предприятий индустрии гостеприимства
ПК-4: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	
ПК-4.1: Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность в сфере гостеприимства формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства
ПК-4.2: Применяет современные технологии производства и оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; гостевой цикл; организацию работы основных подразделений (служб) гостиничного предприятия применять современные технологии производства и оказания услуг в организациях сферы гостеприимства; установить взаимосвязь в работе основных подразделений (служб) гостиничного предприятия навыками использования современных технологий для формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства
ПК-4.3: Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы технологическими навыками организации процесса обслуживания в гостиничном предприятии с учетом требований потребителей
ПК-5: Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	

ПК-5.1: Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов,	принципы проектирования зданий предприятий индустрии гостеприимства определять цели и задачи проектирования деятельности подразделений гостиничного
реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	предприятия принципами организации работы подразделений гостиничного предприятия
ПК-5.2: Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	принципы проектирования деятельности отдельных подразделений (служб) гостиничного предприятия проектировать деятельность отдельных подразделений (служб) гостиничного предприятия навыками проектирования планировочной организации гостиничных номеров различных категорий

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=30710>.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг									
	1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Современные формы гостиничного бизнеса	1							
	2. Рынок гостиничных услуг и его компоненты			2					
	3. Самостоятельная работа							12	
2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность									
	1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	2							
	2. Система классификации гостиниц и иных средств размещения			2					
	3. Самостоятельная работа							34	
3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы									
	1. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	1							

2. Самостоятельная работа								8	
4. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения									
1. Этапы обслуживания гостей и гостиничные технологии: гостевой цикл. Регистрация гостей. Проживание и обслуживание гостя. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Выезд гостя и оплата гостиничных услуг. Новые технологии гостиничной деятельности	4								
2. Технология обслуживания потребителей во время проживания в гостинице			2						
3. Должностные обязанности персонала административно-хозяйственной службы гостиницы			2						
4. Самостоятельная работа								34	
5. Организационное построение гостиничного предприятия									
1. Фирменный стиль гостиничного предприятия (практическое): разработка концепции и фирменного стиля гостиничного предприятия по заданию преподавателя (торговая марка, торговый знак, логотип, слоган и т.д.)			2						
2. Организационное построение гостиничного предприятия								4	
6. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения									
1. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения: Характеристика и структура основных служб гостиничного предприятия	2								

2. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Порядок бронирования номеров», «Порядок поселения в гостинице» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			1					
3. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Организация обслуживания на этажах», «Организация питания гостей» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			1					
4. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Дополнительные услуги населению», «Выселение из номеров» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			1					
5. Разработка структуры гостиничного предприятия (практическое): решение ситуационной задачи			1					
6. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения							9	
7. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда								
1. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда							4	
8. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения								
1. Планировочные решения гостиничных номеров различных категорий (практическое): решение задач по планировочным решениям гостиничных номеров различных категорий			2					
2. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения							4	

9. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц								
1. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц	1							
2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц							4	
10. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения								
1. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения: Характеристика и структура инженерно-технологического оборудования	2							
2. Понятие телекоммуникационных систем. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства. Профессиональное технологическое оборудование и его характеристика	1							
3. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения							7	
11. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства								
1. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства	2							
2. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства							6	
3. Выполнение контрольной работы							9	
4. Выполнение курсовой работы							36	
Всего	16		16				171	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Родионова Н. С., Субботина Е. В., Глаголева Л. Э., Высотина Е. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело"(Санкт-Петербург: Троицкий мост).
2. Корнеев Н. В., Корнеева Ю. В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм"(Москва: Академия).
3. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям(Москва: Юрайт).
4. Семеркова Л. Н., Белякова В. А. Технология и организация гостиничных услуг: учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
5. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Организация гостиничного дела(Санкт-Петербург: Троицкий мост).
6. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие (Москва: Издательство "ФОРУМ").
7. Михеева Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учеб. для вузов по спец. 100103.64 "Социально-культурный сервис и туризм"(Санкт-Петербург: Троицкий мост).
8. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"(Москва: КноРус).
9. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: Учебное пособие(Москва: Издательский Центр РИО□).
10. Ушаков Р. Н., Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
11. Сергачева О.М. Организация гостиничного дела: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело](Красноярск: СФУ).
12. Тимофеева А.М. Технология гостиничной деятельности: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело](Красноярск: СФУ).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. 9.1.1 Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный

2. 9.1.2 Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
3. 9.1.3 Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
4. Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <http://normacs-ural.com/>
2. База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образования. – Москва, [2006]. – Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp>
3. Информационно-аналитическая система «Статистика» [Электронный ресурс]: база данных содержит актуальную статистическую информацию для бизнес-планирования, определения вида деятельности и анализа конкурентной среды. – Красноярск, [2007]. – Режим доступа: <http://ias-stat.ru>
4. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: база данных содержит правовую информацию. – Москва, [1997]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>
5. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы и их оснащенность:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 4-38 кабинет технологии и организации гостиничного дела

Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Da-Lite 127*170, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, ноутбук Samsung NP-R528.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 3-21 кабинет ресторанный сервиса ул. Лиды Прушинской, зд.2 (доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528).

Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2 (специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт., концентратор Ascor).

Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово-экономическим наукам научной библиотеки библиотечно-издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы:

№ 3-02 ул. Лиды Прушинской, зд.2 (специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр. копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel) Системный блок Intel Celeron D-326J; Монитор 19 Samsung 9430N-3 шт.; Компьютера Kraftway Credo KC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.; Принтер HP LaserJet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт).