

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

Б1.В.ДВ.01.02 Организация предоставления  
дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном  
предприятии

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

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили \_\_\_\_\_

канд.техн.наук, доцент, Сергачева О.М.

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью дисциплины «Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии» является формирование у студентов знаний и навыков по оказанию широкого спектра дополнительных и сопутствующих услуг, позволяющих применять современные технологии, соответствующие запросам различных категорий потребителей.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучение классификации и современных технологий по предоставлению и оказанию дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничных предприятиях;

- овладение навыками по подбору дополнительных и сопутствующих услуг для гостиничных предприятий различной классификации, в соответствии с современными технологиями обслуживания и требованиями потребителей;

- овладение навыками по применению современных технологий обслуживания при предоставлении и оказании дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии, отвечающие требованиям потребителей.

### 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   |
|--|---|
| <b>ПК-4: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</b>    |   |
| ПК-4.1: Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий | - демонстрирует знание классификации дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии<br>- способен формировать спецификацию дополнительных и сопутствующих услуг для различных типологий гостиничных предприятий и других средств размещения, в соответствии с современными технологиями обслуживания<br>- демонстрирует навыки поиска, выбора и использования информации в области формирования и предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии |

|   |   |
|---|---|
| ПК-4.2: Применяет современные технологии производства и оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене | <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знания современных технологий предоставления оказания дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии</li> <li>- демонстрирует умение применять современные технологии обслуживания при предоставлении и оказании дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии, отвечающие требованиям</li> </ul> |
| и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности  | <p>потребителей предприятия</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует навыки по подбору дополнительных и сопутствующих услуг для различных типологий гостиничных предприятий и других средств размещения, в соответствии с современными технологиями обслуживания и требованиями потребителей</li> </ul>   |

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего,<br>зачетных<br>единиц<br>(акад. час) | Семестр |   |   |   |   |   |
|--------------------|---|---------|---|---|---|---|---|
|                    |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|                    |   |         |   |   |   |   |   |

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| №<br>п/п   | Модули, темы (разделы) дисциплины | Контактная работа, ак. час.    |                          |   |                          |  |                          |                                     |  |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|--|
|  |                                   | Занятия<br>лекционного<br>типа |                          | Занятия семинарского типа                 |                          |  |                          | Самостоятельная<br>работа, ак. час. |  |
|  |                                   |                                |                          | Семинары и/или<br>Практические<br>занятия |                          | Лабораторные<br>работы и/или<br>Практикумы |                          |                                     |  |
| Всего  | В том<br>числе в<br>ЭИОС          | Всего                          | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                                     | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                                      | В том<br>числе в<br>ЭИОС |                                     |  |
| <b>1. Классификация услуг гостиничного предприятия</b>   |                                   |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |  |
| 1. Классификация услуг гостиничного предприятия  |                                   |                                |                          |   |                          |  |                          | 10                                  |  |
| <b>2. Организация предоставления интерактивных услуг</b>   |                                   |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |  |
| 1. Организация предоставления интерактивных услуг: платное интерактивное телевидение, его дополнительные возможности, преимущества для гостей и персонала отеля              |                                   | 2                              | 2                        |   |                          |  |                          |                                     |  |
| 2. Организация предоставления интерактивных услуг (практическое): презентации интерактивных услуг в различных гостиничных предприятиях в России и за рубежом и их обсуждение |                                   |                                |                          | 2   | 2                        |  |                          |                                     |  |
| 3. Организация предоставления интерактивных услуг  |                                   |                                |                          |   |                          |  |                          | 10                                  |  |
| <b>3. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений</b>  |                                   |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |  |
| 1. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений: салоны красоты, ночные клубы, размещение с животными и т.д.  |                                   | 2                              | 2                        |   |                          |  |                          |                                     |  |

|  |   |   |   |   |  |  |    |  |
|--|---|---|---|---|--|--|----|--|
| 2. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений (практическое): решение ситуационной задачи по заданию преподавателя                  |   |   | 2 | 2 |  |  |    |  |
| 3. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений   |   |   |   |   |  |  | 16 |  |
| <b>4. Организация предоставления услуг бизнес-центра</b>   |   |   |   |   |  |  |    |  |
| 1. Организация предоставления услуг бизнес-центра  |   |   |   |   |  |  | 14 |  |
| <b>5. Организация предоставления оздоровительных услуг</b>   |   |   |   |   |  |  |    |  |
| 1. Организация предоставления оздоровительных услуг: спортивно-оздоровительные центры, спа-солонки, бассейны, тренажерные залы, фитнес-залы и т.д. | 2 | 2 |   |   |  |  |    |  |
| 2. Организация предоставления оздоровительных услуг  |   |   |   |   |  |  | 14 |  |
| <b>6. Организация предоставления сопутствующих услуг</b>   |   |   |   |   |  |  |    |  |
| 1. Организация предоставления сопутствующих услуг  |   |   |   |   |  |  | 14 |  |
| <b>7. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг</b>   |   |   |   |   |  |  |    |  |
| 1. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг (практическое): решение ситуационной задачи по определению качества      |   |   | 2 | 2 |  |  |    |  |
| 2. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг  |   |   |   |   |  |  | 14 |  |
| 3. Зачет   |   |   |   |   |  |  |    |  |
| Всего  | 6 | 6 | 6 | 6 |  |  | 92 |  |

## **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. Семеркова Л. Н., Белякова В. А. Технология и организация гостиничных услуг: учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие (Москва: Издательство "ФОРУМ").
4. 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).
5. 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. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: база данных содержит правовую информацию. – Москва, [1997]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>



## **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.