

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

2021

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
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	- демонстрирует знание классификации дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии - формирует спецификацию дополнительных и сопутствующих услуг для различных типологий гостиничных предприятий и других средств размещения, в соответствии с современными технологиями обслуживания - демонстрирует владение навыками 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	демонстрирует знание современных технологий предоставления оказания дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии применяет современные технологии обслуживания при предоставлении и оказании дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном предприятии, отвечающие требованиям потребителей предприятия
и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	демонстрирует владение навыками по подбору дополнительных и сопутствующих услуг для различных типологий гостиничных предприятий и других средств размещения, в соответствии с современными технологиями обслуживания и требованиями потребителей

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, 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)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Контактная работа, ак. час.							
		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. Классификация услуг гостиничного предприятия									
1. Классификация услуг гостиничного предприятия								10	
2. Организация предоставления интерактивных услуг									
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					
3. Организация предоставления интерактивных услуг								10	
3. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений									
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					
3. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений							16	
4. Организация предоставления услуг бизнес-центра								
1. Организация предоставления услуг бизнес-центра							14	
5. Организация предоставления оздоровительных услуг								
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	
6. Организация предоставления сопутствующих услуг								
1. Организация предоставления сопутствующих услуг							14	
7. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг								
1. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг (практическое): решение ситуационной задачи по определению качества			2					
2. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг							14	
3. Зачет								
Всего	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.