

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 и общественного  
питания

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

очная

Год набора

2019

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

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучить технологические и нормативные компоненты деятельности гостиничных предприятий и предприятий общественного питания;
- изучить состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- 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
<b>ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</b>	
ОПК-1.1: Определяет	особенности и виды гостиничного продукта, его

<p>потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>составные элементы; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения: гостевой цикл определять потребность в технологических новациях в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания навыками организации работ по выявлению потребностей в технологических новациях</p>
<p>ОПК-1.2: Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>современные концепции продвижения услуг в сфере гостеприимства и общественного питания осуществлять поиск, выбор новой информации в сфере гостеприимства и общественного питания навыками поиска, выбора и использования информации в области формирования и стимулирования спроса на услуги предприятий индустрии гостеприимства</p>
<p><b>ПК-4: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</b></p>	
<p>ПК-4.1: Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p>	<p>нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность в сфере гостеприимства формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства</p>
<p>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</p>	<p>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</p>

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	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
с ограниченными возможностями здоровья	требований потребителей
<b>ПК-5: Способен проектировать объекты профессиональной деятельности</b>	
ПК-5.1: Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	принципы проектирования зданий предприятий индустрии гостеприимства определять цели и задачи проектирования деятельности подразделений гостиничного 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=23957>.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Сем естр	
		1	2
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>3 (108)</b>		
занятия лекционного типа	1 (36)		
практические занятия	2 (72)		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>		
курсовое проектирование (КП)	Нет		
курсовая работа (КР)	Да		
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт) (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>		

### 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
<b>1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания</b>									
	1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания. Современные формы гостиничного бизнеса	2							
	2. Роль гостиничной индустрии в сфере услуг			2					
	3. Рынок гостиничных услуг и его компоненты			2					
	4. Уникальное средство размещения в мире			4					
	5. Самостоятельная работа							6	
<b>2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</b>									
	1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	6							
	2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность			2					
	3. Система классификации гостиниц и иных средств размещения			4					

4. Международные и национальные акты, регулирующие деятельность гостиниц			2					
5. Самостоятельная работа							18	
<b>3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</b>								
1. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2							
2. Новые гостиничные продукты и услуги			4					
3. Самостоятельная работа							6	
<b>4. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения</b>								
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	8							
2. Технология работы службы приема и размещения гостей			2					
3. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице			2					
4. Технология приема и размещения потребителей в гостинице			2					
5. Технология обслуживания потребителей во время проживания в гостинице			4					
6. Должностные обязанности персонала административно-хозяйственной службы гостиницы			4					



7. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг			2					
8. Самостоятельная работа							24	
<b>5. Организационное построение гостиничного предприятия</b>								
1. Организационное построение гостиничного предприятия: Миссия, цель гостиничного предприятия. Управление непрерывным развитием гостиницы. Фирменный стиль гостиничного предприятия	2							
2. Фирменный стиль гостиничного предприятия (практическое): разработка концепции и фирменного стиля гостиничного предприятия по заданию преподавателя (торговая марка, торговый знак, логотип, слоган и т.д.)			4					
3. Организационное построение гостиничного предприятия							2	
<b>6. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения</b>								
1. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения: Характеристика и структура основных служб гостиничного предприятия	2							
2. Роль и место различных служб в гостинице. Взаимосвязь в работе служб гостиниц и других средств размещения	2							
3. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Порядок бронирования номеров», «Порядок поселения в гостинице» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			2					

4. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Организация обслуживания на этажах», «Организация питания гостей» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			2					
5. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Дополнительные услуги населению», «Выселение из номеров» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			2					
6. Разработка структуры гостиничного предприятия (практическое): решение ситуационной задачи			2					
7. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения							4	
<b>7. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда</b>								
1. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда: Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и других средств размещения. Критерии сегментирования гостиничного рынка. Нормативная база проектирования и строительства. Проблемы модернизации гостиничного фонда. Объемно-планировочные решения здания гостиниц	2							

2. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (семинарское): обсуждение вопросов объемно-пространственного решения современных гостиниц; перспективные архитектурные решения в гостиничном бизнесе; модели размещения гостиниц в планировочной структуре города; факторы, определяющие выбор участка для размещения гостиничного комплекса			2					
3. Формирование предметно-пространственной среды гостиницы, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (практическое): решение ситуационных задач по составлению схем функциональной организации гостиницы в соответствии с вариантом			2					
4. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда							2	
<b>8. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения</b>								
1. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения: Формирование предметно-пространственной среды гостиницы. Схемы организации гостиниц различной вместимости. Организация помещений жилой группы (планировочная организация гостиничных номеров) с комплексом поэтажного обслуживания. Помещения общественного назначения гостиниц и других средств размещения	2							

2. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (семинарское): обсуждение вопросов формирования предметно-пространственной среды гостиниц; организации помещений жилой группы; помещений поэтажного обслуживания, помещений общественного назначения			2					
3. Планировочные решения гостиничных номеров различных категорий (практическое): решение задач по планировочным решениям гостиничных номеров различных категорий			6					
4. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения							2	
<b>9. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц</b>								
1. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц	2							
2. Классификация и типология предприятий питания в структуре гостиничного комплекса. Особенности их деятельности (практическое): работа с ГОСТом			2					
3. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях (семинарское)			2					
4. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц							2	
<b>10. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения</b>								
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	2							
3. Профессиональное технологическое оборудование. Оснащение гостиничных комплексов профессиональным технологическим оборудованием (практическое): решение задач по подбору технологического оборудования для организации работы различных служб гостиничного предприятия			4					
4. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения							2	
<b>11. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства</b>								
1. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства	2							
2. Анализ сайтов действующих гостиничных предприятий (практическое)			2					
3. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства (практическое): решение ситуационных задач по разработке рекомендаций по формированию и стимулированию спроса на продукцию и услуги предприятий сферы гостеприимства и общественного питания			2					
4. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства							4	
Всего	36		72				72	

## **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. Есаулова С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").
10. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: Учебное пособие(Москва: Издательский Центр РИО□).
11. Ушаков Р. Н., Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
12. 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).
13. 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      Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы

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 Специализированная мебель, 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 2.5 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.