

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

очная

Год набора

2022

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 программном обеспечении в	демонстрирует знания особенностей и видов гостиничного продукта, его составные элементы; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения:

организациях сферы гостеприимства и общественного питания	гостевой цикл определяет потребность в технологических новациях в организациях сферы гостеприимства; применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства демонстрирует навыки организации работ по выявлению потребностей в технологических новациях
ОПК-1.2: Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	демонстрирует знания современных концепций продвижения услуг в сфере гостеприимства осуществляет поиск, выбор новой информации в сфере гостеприимства демонстрирует навыки поиска, выбора и использования информации в области формирования и стимулирования спроса на услуги предприятий индустрии гостеприимства
ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	
ОПК-6.1: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	демонстрирует знание необходимой нормативно-правовой документации в сфере гостеприимства осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации в сфере гостеприимства демонстрирует навыки применения нормативно-правовой документации в сфере 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	демонстрирует знание нормативных и правовых документов, регламентирующих деятельность в сфере гостеприимства формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства демонстрирует навыки 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	демонстрирует знания особенностей и видов гостиничного продукта, его составные элементы; гостевой цикл; организацию работы основных подразделений (служб) гостиничного предприятия применяет современные технологии производства и оказания услуг в организациях сферы гостеприимства; устанавливает взаимосвязь в работе основных подразделений (служб) гостиничного предприятия демонстрирует навыки использования современных технологий для формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства

ПК-4.3: Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в	демонстрирует знания основ производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения разрабатывает предложения по совершенствованию
организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы демонстрирует технологические навыки 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, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	демонстрирует знания принципов проектирования зданий предприятий индустрии гостеприимства определяет цели и задачи проектирования деятельности подразделений гостиничного предприятия демонстрирует навыки организации работы подразделений гостиничного предприятия
ПК-5.2: Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	демонстрирует знания принципов проектирования деятельности отдельных подразделений (служб) гостиничного предприятия проектирует деятельность отдельных подразделений (служб) гостиничного предприятия демонстрирует навыки 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)	Сем естр	
		1	2
Контактная работа с преподавателем:	3,06 (110)		
занятия лекционного типа	1 (36)		
практические занятия	2,06 (74)		
Самостоятельная работа обучающихся:	3,94 (142)		
курсовое проектирование (КП)	Нет		
курсовая работа (КР)	Да		
Промежуточная аттестация (Экзамен)	2 (72)		

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. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг											
	1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Современные формы гостиничного бизнеса	2	2								
	2. Роль гостиничной индустрии в сфере услуг			2	2						
	3. Рынок гостиничных услуг и его компоненты			2	2						
	4. Уникальное средство размещения в мире			4	4						
	5. Самостоятельная работа							15 15			
2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность											
	1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	4	4								
	2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность			2	2						
	3. Система классификации гостиниц и иных средств размещения			2	2						

4. Международные и национальные акты, регулирующие деятельность гостиниц			2	2				
5. Самостоятельная работа							25	25
3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы								
1. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	2						
2. Новые гостиничные продукты и услуги			4	4				
3. Самостоятельная работа							15	15
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	10	10						
2. Технология работы службы приема и размещения гостей			2	2				
3. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице			2	2				
4. Технология обслуживания потребителей во время проживания в гостинице			8	6				
5. Должностные обязанности персонала административно-хозяйственной службы гостиницы			4	2				
6. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг			4					
7. Самостоятельная работа							33	33

5. Организационное построение гостиничного предприятия								
1. Организационное построение гостиничного предприятия: Миссия, цель гостиничного предприятия. Управление непрерывным развитием гостиницы. Фирменный стиль гостиничного предприятия	2	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	4				
3. Организационное построение гостиничного предприятия							7	7
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						
2. Роль и место различных служб в гостинице. Взаимосвязь в работе служб гостиниц и других средств размещения	2	2						
3. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Порядок бронирования номеров», «Порядок поселения в гостинице» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			2	2				
4. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Организация обслуживания на этажах», «Организация питания гостей» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			2	2				

5. Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Дополнительные услуги населению», «Выселение из номеров» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам			2	2				
6. Разработка структуры гостиничного предприятия (практическое): решение ситуационной задачи			2	2				
7. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения							10	10
7. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда								
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						
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, предопределяющие выбор участка для размещения гостиничного комплекса			2	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	2				
4. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда							7	7
8. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения								
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						
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	2				
3. Планировочные решения гостиничных номеров различных категорий (практическое): решение задач по планировочным решениям гостиничных номеров различных категорий			6	6				
4. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения							7	7
9. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц								

1. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц	2	2						
2. Классификация и типология предприятий питания в структуре гостиничного комплекса. Особенности их деятельности (практическое): работа с ГОСТом			2	2				
3. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях (семинарское)			2	2				
4. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц							7	7
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						
2. Понятие телекоммуникационных систем. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства. Профессиональное технологическое оборудование и его характеристика	2	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				
4. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения							7	7
11. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства								

1. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства	2	2						
2. Анализ сайтов действующих гостиничных предприятий (практическое)			2	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	2				
4. Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства							9	9
Всего	36	36	74	66			142	142

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; 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: № 1-07 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 E7300в сборе – 13 шт., концентратор Acorp).

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 CeleronD-326J; Монитор 19Samsung9430N-3шт.; Компьютера Kraftway CredoKC35; Компьютер в сборе ROSCOMAMD2- 2 шт.; Принтер HPLaserJet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт).