

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

очная

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
<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 - демонстрирует умение формировать 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	<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, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1 (36)</b>	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	0,5 (18)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

### 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
<b>1. Классификация услуг гостиничного предприятия</b>									
	1. Классификация услуг гостиничного предприятия	2							
	2. Классификация услуг гостиничного предприятия (семинар)			2					
	3. Классификация услуг гостиничного предприятия							8	
<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. 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	
<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.	4							
2. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений (практическое): решение ситуационной задачи по заданию преподавателя			4					
3. Организация предоставления услуг для отдыха и развлечений							12	
<b>4. Организация предоставления услуг бизнес-центра</b>								
1. Организация предоставления услуг бизнес-центра	2							
2. Организация предоставления услуг бизнес-центра (семинар)			2					
3. Организация предоставления услуг бизнес-центра							10	
<b>5. Организация предоставления оздоровительных услуг</b>								
1. Организация предоставления оздоровительных услуг: спортивно-оздоровительные центры, спа-салоны, бассейны, тренажерные залы, фитнес-залы и т.д.	4							
2. Организация предоставления оздоровительных услуг (практическое): решение ситуационной задачи по заданию преподавателя			2					
3. Организация предоставления оздоровительных услуг							10	
<b>6. Организация предоставления сопутствующих услуг</b>								
1. Организация предоставления сопутствующих услуг: телефоны в номерах, рестораны, бары, услуги прачечной и химчистки, услуги парикмахерской и т.д.	2							
2. Организация предоставления сопутствующих услуг в гостиничных предприятиях различной типологии (семинар)			2					

3. Организация предоставления сопутствующих услуг							12	
<b>7. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг</b>								
1. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг: методы и критерии оценки качества обслуживания	2							
2. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг (практическое): решение ситуационной задачи по определению качества			4					
3. Оценка уровня удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг							10	
Всего	18		18				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. 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.