

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.03 Технологии гостиничной деятельности

Направление подготовки: 43.03.01 *Сервис*

Направленность (профиль): *Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе*

Квалификация (степень): *бакалавр*

Форма обучения: *очная*

Институт: истории и культуры

Кафедра: кафедра туризма и гостиничного дела

| | очная форма | очно-заочная форма | заочная форма |
|------------------|-------------|--------------------|---------------|
| Курс | II, III | | |
| Семестр/триместр | 3,4,5,6 | | |

| | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| Лекции | 80 | | |
| Лабораторные занятия | - | | |
| Практические (семинарские) занятия | 134 | | |
| в т. ч. практическая подготовка | 8 | | |
| Форма(ы) промежуточной аттестации | Экзамен – 0,6, зачет, зачет с оценкой | | |
| Контроль | 18 | | |
| Иные формы работы | - | | |
| Самостоятельная работа | 91,4 | | |

Всего часов: 324

Трудоемкость: 9 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент Стрельникова М.А.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: знакомство с особенностями технологического цикла гостиничной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование основных знаний в области индустрии гостеприимства, функционирования, регулирования и осуществления технологических процессов в гостиничной деятельности,
- обучение практике работы служб гостиниц,
- знакомство с нормативными документами, регулирующими основные направления работы гостиниц

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках вариативной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

| Код компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|-----------------|--|--|
| УК-2 | Знать: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | Знает: – способы решения задач, стоящих в ходе предоставления качественного гостиничного продукта; - специфику операционной (производственной) деятельности гостиничных предприятий. |
| | Уметь: - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время | Умеет: - распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; - решать конкретные задачи в управлении гостиничной деятельностью; - разрабатывать программы организационных изменений для гостиничного предприятия. |
| | Владеть: - навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач; - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности | Владеет: – способностью прогнозировать результаты решения поставленных задач в ходе реализации гостиничного продукта; - навыками документального и публичного оформления решений в управлении операционной |

| | | |
|-------|---|--|
| | | (производственной) деятельностью гостиничного предприятия. |
| ПКС-2 | <p>Знать:</p> <p>спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;</p> <p>теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы;</p> <p>принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания</p> | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику операционной (производственной) деятельности гостиничных предприятий; - теоретические основы прохождения процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия. |
| | <p>Уметь:</p> <p>разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы;</p> <p>внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания</p> | <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные технологии оказания услуг в гостиничной индустрии, отвечающих требованиям потребителя и стандартам обслуживания; - контролировать соответствие гостиничного обслуживания требованиям внутренних стандартов предприятия; - вносить изменения во внутренние стандарты обслуживания на уровне служб гостиничного предприятия. |
| | <p>Владеть:</p> <p>навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;</p> <p>навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> | <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования современных технологий гостиничного обслуживания, отвечающих требованиям потребителя, а также внутренних стандартов и принятых регламентов обслуживания; - навыками обеспечения соответствия организации обслуживания разработанным стандартам и регламентам в деятельности гостиничного предприятия. |

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся
с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование разделов и тем | Всего | Аудиторные занятия | | | Сам.раб. |
|----------|--|------------|--------------------|-----------|----|-------------|
| | | | ЛК | ПЗ | ЛБ | |
| 1. | Тема 1. Государственное регулирование гостиничной деятельности | 22 | 4 | 8 | - | 10 |
| 2. | Тема 2. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия. | 22 | 4 | 8 | - | 10 |
| 3. | Тема 3. Гостиничный продукт | 24 | 4 | 10 | - | 10 |
| 4. | Тема 4. Гостиничные технологии | 30,7 | 6 | 10 | - | 14,7 |
| | <i>В т.ч. практическая подготовка</i> | 2 | | 2 | | |
| | <i>Форма отчетности: экзамен</i> | 0,3 | | | - | |
| | <i>Контроль</i> | 9 | | | - | |
| | <i>Итого за 3 семестр</i> | 108 | 18 | 36 | - | 44,7 |
| 5. | Тема 5. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей | 24 | 6 | 12 | - | 6 |
| 6. | Тема 6. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. | 24 | 6 | 12 | - | 6 |
| 7. | Тема 7. Организация и технология обслуживания гостей питанием. | 24 | 6 | 12 | - | 6 |
| | <i>В т.ч. практическая подготовка</i> | 2 | | 2 | | |
| | <i>Форма отчетности: зачет</i> | | | | | |
| | <i>Итого за 4 семестр</i> | 72 | 18 | 36 | - | 18 |
| 8. | Тема 8. Организация и технология предоставления дополнительных услуг | 24 | 6 | 12 | - | 6 |
| 9. | Тема 9. Основные гостиничные показатели | 24 | 6 | 12 | - | 6 |
| 10. | Тема 10. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников гостиничной индустрии | 24 | 6 | 12 | - | 6 |
| | <i>В т.ч. практическая</i> | 2 | | 2 | | |

| | | | | | | |
|-----|--|------------|-----------|------------|---|-------------|
| | <i>подготовка</i> | | | | | |
| | <i>Форма отчетности: зачет с оценкой</i> | | | | | |
| | <i>Итого за 5 семестр</i> | 72 | 18 | 36 | - | 18 |
| 11. | Тема 11. Правила поведения персонала гостиниц. | 14 | 6 | 6 | - | 2 |
| 12. | Тема 12. Стиль в обслуживании гостей. | 14 | 6 | 6 | - | 2 |
| 13. | Тема 13. Фирменный стиль гостиничных предприятий. | 14 | 6 | 6 | - | 2 |
| 14. | Тема 14. Новые тенденции на рынке гостиничных услуг. | 20,7 | 8 | 8 | - | 4,7 |
| | <i>В т.ч. практическая подготовка</i> | 2 | | 2 | | |
| | <i>Форма отчетности: экзамен</i> | 0,3 | | | | |
| | <i>Контроль</i> | 9 | | | | |
| | <i>Итого за 6 семестр</i> | 72 | 26 | 26 | - | 10,7 |
| | ИТОГО: | 324 | 80 | 134 | - | 91,4 |

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме тестирования.

Типовой вариант теста

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартиры

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартиры

3. В административную службу входит:

- 1) отдел бронирования
- 2) телефонная служба
- 3) поэтажная служба
- 4) главный инженер
- 5) секретариат
- 6) отдел кадров

4. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- 1) организация экскурсионного обслуживания
- 2) услуги переводчиков
- 3) кофе брейки
- 4) заказ билетов в театр
- 5) визовая поддержка
- 6) предоставление информации о достопримечательностях

5. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

6. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) предоставление услуг химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

7. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда (АХС):

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) организация конференц-мероприятий
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

8. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) организация и обслуживание банкетов

- 4) анализ состояния гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

9. Основные функции финансовой службы:

- 1) прием гостей
- 2) оказание бытовых услуг
- 4) ремонт и строительство
- 5) оказание транспортных услуг
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

10. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
- 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3) услуги тренажерного зала
- 4) услуги портного
- 5) услуги торговых киосков
- 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

11. Основные функции коммерческой службы:

- 1) оперативное и стратегическое планирование
- 2) услуги косметического кабинета
- 3) услуги спортивно-оздоровительного центра
- 4) услуги массажа
- 5) прием и размещение гостей
- 6) бронирование

12. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
- 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- 3) услуги тренажерного зала
- 4) услуги прачечной
- 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- 6) регистрация гостей

13. Основные функции дополнительной службы :

- 1) анализирует результаты финансовой деятельности гостиницы
- 2) услуги бизнес-центра
- 3) вопросы правового обеспечения
- 4) визовая поддержка
- 5) противопожарная безопасность
- 6) расчет клиента и выезд гостя

14. Жилые помещения в гостинице:

- 1) вестибюль
- 2) административные помещения
- 3) помещения общественного значения
- 4) номера всех категорий
- 5) хозяйственные помещения
- 6) складские помещения

15. Вспомогательные помещения в гостинице:

- 1) кладовые
- 2) вестибюль
- 3) отдел кадров
- 4) склады
- 5) зимний сад
- 6) лифт

16. Административные помещения в гостинице:

- 1) кухня
- 2) бельевые
- 3) почилочные
- 4) поэтажные холлы
- 5) бухгалтерия
- 6) отдел кадров

17. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1) этаж
- 2) балкон
- 3) лестницы
- 4) лифты
- 5) рестораны
- 6) веранда

18. Обслуживающие помещения:

- 1) переходы
- 2) галереи
- 3) холлы
- 4) буфеты
- 5) бары
- 6) коридоры

19. Уборочные работы по назначению:

- 1) текущая уборка
- 2) уборка внутренних помещений
- 3) уборка жилых помещений

- 4)генеральная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

20.Виды уборочных работ по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гостя
- 4)ежедневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзаменов, зачета, чета с оценкой с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к экзамену (3 семестр, очная форма обучения)

1. Технология гостиничной деятельности: основные понятия.
2. Классификация гостиниц и иных средств размещения в РФ: анализ подходов к классификации с 2000 г.
3. Международная практика регулирования гостиничной деятельности.
4. Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Правовая база гостиничной деятельности в РФ.
6. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия.
7. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур.
8. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице.
9. Структурные подразделения: генерирующие доходы и обеспечивающие жизнедеятельность гостиницы.
10. Гостиница как вид средства размещения. Специфические черты гостиницы как коммерческого предприятия.
11. Гостиничный продукт и его компоненты.
12. Проживание как компонента гостиничного продукта.
13. Гостиничный номер. Системы классификации гостиничных номеров.
14. Производственный процесс гостиничного предприятия. Типы производства гостиничных услуг. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.
15. Базовые технологии обслуживания. Ключевые технологии обслуживания. Ведущие технологии.
16. Виды технологических процессов.
17. Служба обслуживания номерного фонда.

18. Уборочные работы по виду и назначению.
19. Категории номеров в средствах размещения.
20. Типология номеров в международной классификации.

Вопросы к зачету (4 семестр, очная форма обучения)

1. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей
2. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур.
3. Основные службы гостиницы и их функционирование.
4. Служба портье.
5. Отдел бронирования.
6. Взаимосвязи служб в гостинице.
7. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции.
8. Служба обслуживания номерного фонда.
9. Служба горничных.
10. Обеспечение безопасности и экологичности обслуживания. Методы повышения безопасности и экологичности.
11. Организация и технология обслуживания гостей питанием.
12. Требования к расположению помещений предприятий общественного питания в гостинице. Состав помещений предприятия общественного питания.
13. Производственные помещения предприятия общественного питания. Нормативы планирования производственных помещений. Торговые залы на предприятиях общественного питания.
14. Обеспечение безопасности посетителей ресторанов в гостинице. Вестибюль, аван-зал, гардероб, банкетный зал как помещения предприятия общественного питания в отеле.
15. Штатное расписание ресторана. Разделение труда в ресторане.
16. Бар как структурное подразделение ресторана.
17. Особенности туристической группы как клиента предприятия общественного питания в гостинице.
18. Организация завтраков как основная функция ресторана гостиничного предприятия. Методика организации завтраков.
19. Шведский стол и типы шведских столов в ресторане отеля.
20. Методика организации завтраков по системе комплексного питания. Методика организации завтраков по системе предварительной сервировки.

Вопросы к зачету с оценкой (5 семестр, очная форма обучения)

1. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.
2. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц.

3. Операционный процесс обслуживания. Организация функциональных процессов в гостинице.
4. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице.
5. Профессиональные стандарты обслуживания.
6. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.
7. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы». Услуги питания. Подбор партнеров.
8. Представление информации об услугах. Реализация услуг. Оплата бронированных услуг.
9. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.
10. Бизнес-центры и конференц-залы.
11. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.
12. Основные гостиничные показатели: загрузка, доход от номерного фонда, RevPac, RevPar.
13. Понятие Revenue Management.
14. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников гостиничной индустрии.
15. Структура должностной инструкции. Квалификационная характеристика.
16. Медицинские показатели и требования. Профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации.
17. Должностные инструкции управленческого состава ресторана (заведующий производством, администраторы, метрдотели, шеф-повар).
18. Обязанности обслуживающего персонала в ресторане (официанты, банкет-официанты, помощники официантов, швейцары).
19. Требования к официантам (здоровье, внешний вид, форма одежды, профессиональные навыки и знания).
20. Должностные инструкции материально ответственных лиц в ресторане. Должностные обязанности и ответственность бармена.

Вопросы к экзамену (6 семестр, очная форма обучения)

1. Корпоративная культура. Основные элементы корпоративной культуры.
2. Этический кодекс. Корпоративный имидж.
3. Психологическая культура сервиса. Коммуникативная компетентность. Служебный этикет.
4. Содержание понятия «культура обслуживания» на предприятии общественного питания. Эстетика интерьера, атмосфера ресторана, комфортность условий обслуживания как составляющие культуры обслуживания на предприятии общественного питания.
5. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
6. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.
7. Конфликтные ситуации и их разрешение.
8. Стиль в обслуживании гостей. Формальная/неформальная система ценностей.

9. Психология обслуживания.
10. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Выбор средств для общения.
11. Темп речи, промежуток между вопросом и ответом. Интонация и тембр речи. Расстояние. Поза при ответе.
12. Оформление пространства общения. Рабочее место. Незаметность персонала.
13. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания. Анализ качества обслуживания.
14. Психологические аспекты значения торговой марки и товарного знака.
15. Исторические аспекты формирования дизайна гостиниц. Особенности фирменного стиля современных предприятий индустрии гостеприимства.
16. Художественные стили и дизайн предприятий питания.
17. Фэн-шуй как исторически сложившееся направление в формировании фирменного стиля.
18. Имидж предприятия индустрии гостеприимства. Организация работы офиса как элемент формирования имиджа.
19. Имиджевая реклама и публичность в индустрии гостеприимства.
20. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля.
21. Техническое оснащение гостиничного производства. Автоматизация гостиничного/ресторанного производства.
22. Углубление специализации гостиничного и ресторанного предложений.
23. Образование международных гостиничных и ресторанных цепей.
24. Развитие сети малых предприятий.
25. Внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432904> (дата обращения: 31.03.2021).

4.2. Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699> (дата обращения: 31.03.2021).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| № пп | Ссылка на информационный ресурс | Наименование разработки в электронной форме | Доступность |
|------|---|---|------------------|
| 1. | https://russia.travel/ | Национальный туристический портал | Свободный доступ |
| 2. | http://www.kultura-portal.ru/ | Информационный портал Культура | Свободный доступ |
| 3. | http://www.horeca.ru/ | Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания | Свободный доступ |

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

| | | | |
|----|---|--|--|
| 1. | http://www.biblioclub.ru | Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн | Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет |
| 2. | www.garant.ru | Информационно-правовой портал | Свободный доступ |
| 3. | www.elibrary.ru | Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования | Свободный доступ |
| 4. | www.consultant.ru | Российская компьютерная справочно-правовая система | Свободный доступ |

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.