



Негосударственное частное учреждение
Профессиональная образовательная организация
«Уральский институт подготовки кадров «21-й век»

УТВЕРЖДЕНО:

Заместитель директора

М. В. Федорук

« 04 » августа 20 18 г.



Программа учебной дисциплины

ОП.В.09 Технология и организация гостиничных услуг

Нижний Тагил

2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Организация-разработчик: НЧУ ПОО «Уральский институт подготовки кадров «21-й век»

Разработчик: преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Трунова Л. В.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин «3» августа 2018 г. протокол № 1

Зав. кафедрой гуманитарных и социально-экономических дисциплин

 Н.С.Лобарева

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с федеральным компонентом государственного образовательного стандарта среднего общего образования в пределах ППССЗ 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии;
- использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
- эффективно общаться с потребителями туристского продукта;
- организовать процесс обслуживания потребителя;
- использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

Знать:

- основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов;
- правила эксплуатации гостиничных предприятий;
- основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе;
- структуру управления гостиничным предприятием;

- основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции;
- технологии приема и обслуживания гостей в отеле;
- технологии обслуживания гостей питанием;
- правила предоставления дополнительных услуг в гостинице;
- современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
- Основные задачи дисциплины направлены на формирование следующих компетенций:
 - ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
 - ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
 - ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
 - ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
 - ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
 - ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
 - ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
 - ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
 - ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в

профессиональной деятельности.

- ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
- ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
- ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка – 102 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки – 10 часов, самостоятельной работы – 92 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём, ч
Максимальная учебная нагрузка	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка, в том числе	10
лекции	4
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося:	92

<p>Виды самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none">– работа над материалом учебника– выполнение индивидуальных заданий– выполнение упражнений– творческие работы разных видов– подготовка презентаций	
Итоговая аттестация в форме экзамена.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Индустрия гостеприимства			
Тема 1.1 Общие сведения о современной гостиничной индустрии	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. Сущность и специфика гостиничных услуг. Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	2	1,2
Тема 1.2. Организационная структура управления гостиничным предприятием	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.		1, 2
Тема 1.3. Гостиничные услуги	Понятие "услуга" и основная ее специфическая черта. Понятие "гостиница". Понятие "гостиничная услуга". Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг. Номенклатура (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами. Основные и дополнительные услуги. Сегментация рынка гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.		2
Самостоятельная работа: Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий). Выполнение заданий по темам 1.2 и 1.3.		30	3
Раздел 2. Технологии и организация работы основных служб гостиницы			

Тема 2.1. Гостиничные предприятия	Классификация и типология. Многообразие систем классификации гостиниц. Критерии классификации. Концепции, определения и классификации принятые Всемирной туристской организации (ВТО) для статистики туризма. Рекомендации Секретариата ВТО по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями ВТО. Типология гостиниц. Классификации и характеристики гостиниц в различных странах мира.	2	1, 2
Тема 2.2. Характеристика основных служб гостиничных предприятий	Место и роль службы в структуре гостиничных предприятий, взаимосвязь с другими службами, технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение. Профессиональная терминология. Гостиничное предприятие как основной объект размещения. Место гостиничных предприятий в индустрии гостеприимства.	2	2
Тема 2.3. Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.		2
Тема 2.4. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда)	Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.		2
Тема 2.5. Технологии и организация работы службы питания.	Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.		2
Самостоятельная работа:	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям). Выполнение заданий по темам 2.2, 2.3, 2.4, 2.5.	32	3
Раздел 3. Качество предоставляемых гостиничных услуг			
Тема 3.1. Общие	Требования к материально-технической базе гостиничных предприятий.	2	2

требования к гостиницам.	Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей. Особенности гостиничных услуг. Технологический цикл обслуживания гостя.		
Тема 3.2. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания, анимация.	Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра, парикмахерской, службы room-service, ресторанов, баров в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Услуги для деловых туристов.	2	2
Тема 3.3. Работа гостиничного персонала с клиентами	Профессиональная этика. Должностные инструкции. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц. Требования, предъявляемые к работникам гостиниц. Подбор кадров для гостиничного бизнеса.		2
Тема 3.4. Маркетинг гостиничных услуг	Роль маркетинга гостиничных услуг в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия. Принцип "удовлетворение потребностей клиента и маркетинг". Участники туристского процесса Договорные отношения с зарубежными партнерами (турфирмой, гостиницей, рестораном, экскурсионным бюро и др.). Процедурные вопросы.		2
Тема 3.5. Правовые вопросы технологии и организации предоставления гостиничных услуг	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Договорные отношения между клиентом и гостиничным предприятием. Страхование гостиничных услуг. Правовые аспекты туристского бизнеса. Нормативная база по обеспечению системы качества обслуживания в туристском бизнесе.		2
Самостоятельная работа: Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий). Выполнение заданий по темам 3.3, 3.4, 3.5.		30	3
		Максимальная учебная нагрузка:	102
		Обязательная учебная нагрузка:	10
		Самостоятельная работа студентов:	92

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета иностранного языка.

Оборудование учебного кабинета:

Аудиторная мебель, доска, технические средства обучения: проектор, проекционный экран, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.

2. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – М.: Изд. центр ЕАОИ. 2014. – 358 с. (электронная библиотека).

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>

Дополнительные источники:

1. Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие / Н. А. Левочкина. – М.: Директ-Медиа, 2015. – 95 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538>

2. Гостиничный и ресторанный бизнес / под ред. И. А. Куянцева. – М.: Студенческая наука, 2014. – Ч. 2. Сборник студенческих работ. – 1378 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227773>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, тестирования, а также проверки выполнения студентами индивидуальных заданий, выступлений с докладами, презентациями и пр.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> – рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии; – использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; 	Тестирование Опрос Практические задания
<ul style="list-style-type: none"> – эффективно общаться с потребителями туристского продукта; – организовать процесс обслуживания потребителя; – использовать методы мониторинга рынка туристских услуг. 	Тестирование Опрос Практические задания
Знать:	
<ul style="list-style-type: none"> – основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов; – правила эксплуатации гостиничных предприятий; – основы стандартизации и сертификации в гостиничном бизнесе; – структуру управления гостиничным предприятием; 	Тестирование Опрос Практические задания

<ul style="list-style-type: none"> – основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; – технологии приема и обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; – правила предоставления дополнительных услуг в гостинице; – современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России. 	
---	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам тестирования производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 – 100 %	5	Отлично
80 – 89 %	4	Хорошо
70 – 79 %	3	Удовлетворительно
менее 70 %	2	Не удовлетворительно

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»

1. Международные классификации гостиниц и других средств размещения. Понятие и цели классификации гостиниц. Международные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
2. Классификация гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
3. Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий:

Международные гостиничные правила, Международная гостиничная конвенция, Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

4. Классификация гостиниц по функциональному назначению (курортная гостиница, бизнес - отель, СПА-отель). Требования к обслуживающему персоналу

5. Операционный процесс обслуживания в гостинице. Этапы гостиничного цикла и их характеристика. Расчет и оформление выезда гостя.

7. Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы в гостинице.

8. Технологии уборочных мероприятий в гостинице. Технология уборки жилых помещений в гостинице. Виды уборочных работ.

9. Управление материально-техническими запасами в хозяйственной службе гостиницы.

10. Характеристика гостиничных услуг. Понятие гостиничной услуги, виды гостиничных услуг. Свойства услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.

11. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.

12. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.

13. Организация и технологии работы фитнес-центра в гостинице.

14. Организация работы консьержной службы в гостинице. Цели, задачи и функции службы. Место в структуре гостиницы. Взаимодействие с различными службами.

15. Организация и технологии работы сервисной службы в гостинице. Цели, задачи и функции обслуживающего персонала в униформе. Технологии обслуживания.

16. Формы стимулирования сотрудников в гостиничной индустрии. Цели, принципы и структура системы материального и морального стимулирования сотрудников в гостинице.

17. Конфликты, их классификация и пути благоприятного разрешения. Понятие конфликта. Классификации конфликтов Технологии работы с жалобами гостя.
18. Кадровая политика и кадровое планирование на предприятиях гостиничного бизнеса. Основные направления деятельности кадровых служб.
19. Служба приема и размещения как контактная служба. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала.
20. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Тарифы и тарифная политика. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного продукта. Прогнозирование продаж. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
21. Глобальные системы резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Особенности негарантированного, гарантированного, двойного бронирования.
22. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп в службе приема и размещения. Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Процедура выписки гостя.
23. Порядок расчета за проживание, дополнительные платные услуги: Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.
24. Классификация гостиничных номеров. Российский и зарубежный опыт.
25. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
26. Служба телефонных операторов. Должностные обязанности работников. Оборудование рабочего места. Правила телефонного этикета.
27. Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице.
28. Корпоративная культура гостиничного предприятия. Стратегия и тактика гостиничного предприятия.

29. Стандарты обслуживания гостей. Требования, предъявляемые к работникам: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения и др. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
30. Организация рационального питания в санаторно-курортных комплексах.
31. Организация банкетного обслуживания в гостиницах.
32. Формы и методы обслуживания в предприятиях питания. . Методы обслуживания: «а ля карт»; «а парт»; «табльдот»; «шведский стол»; буфетное обслуживание, их характеристика. \
33. Организация кейтерингового обслуживания в гостиницах. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Роль кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.
34. Организационные и технические решения создания единой интегрированной системы безопасности в гостинице. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
35. Планирование и управление безопасностью. Требования к подготовке руководителей служб безопасности и их ведущих сотрудников. Управление безопасностью. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.
36. Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия. Организация обеспечения безопасности внешней деятельности. Порядок оценки степени реальных конкурентных отношений. Организация информационно-аналитической работы.
37. Аудит безопасности гостиничного предприятия. Общие положения аудита безопасности гостиничного предприятия. Практика аудита информационной безопасности.
38. Эксплуатационная программа гостиничного хозяйства. Текущие затраты и себестоимость гостиничных услуг. Прибыль и рентабельность гостиничного предприятия. Основные фонды, их воспроизводство.оборотные средства. Оплата труда работников гостиничного предприятия.

39. Анализ маркетинговой деятельности гостиничного предприятия. Анализ ценовой политики. Анализ конкурентоспособности.
40. Организация и технология работы коммерческой службы гостиничного предприятия. Структура службы. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничных услуг. Профессиональные качества продавца гостиничных услуг.
41. Коммуникации при продаже гостиничного продукта: вербальная, невербальная, письменная.
42. Структура инженерной службы. Взаимодействие инженерной службы с другими отделами гостиницы.
43. Анимационная служба в гостинице. Цели и задачи анимационной службы. Виды анимационной службы.
44. Культурно-досуговая анимация в индустрии гостеприимства. Особенности и значение анимационной деятельности в индустрии гостеприимства. Виды анимационной деятельности. Организация анимационной деятельности в средствах размещения России. Формы анимационной работы с разными возрастными группами. Функции и задачи анимации.
45. Формы организации досуга. Формы организации досуга, их характеристика. Организация конкурсно-досуговых программ. Организация массового самодеятельного досуга.
46. Организация и технологии работы транспортной службы в гостинице. Основные цели, задачи и функции службы.
47. Организация и технологии предоставления услуги проката автомобилей «Rent-a-car».
48. Типы авиатарифов и условия их применения. Виды и типы авиатарифов. Понятия «нормальные», «специальные», «льготные», «рекламные» тарифы. Примеры отдельных типов авиатарифов, ограничения в условиях применения специальных тарифов.
49. Организация и технологии работы службы охраны труда в гостинице. Цели и задачи службы. Обязанности работников по охране труда.

50. Формы стимулирования сотрудников в гостиничной индустрии. Цели, принципы и структура системы материального и морального стимулирования сотрудников в гостинице.

51. Коммуникативная компетентность специалиста гостиничного бизнеса. Понятие коммуникативной компетентности.

52. Кадровая политика и кадровое планирование на предприятиях гостиничного бизнеса.

Разработчик:

НЧУ ПОО «УИПК
«21-й век»

преподаватель

Трунова Л.В.

(место работы)

(занимаемая
должность)

(инициалы, фамилия)