МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/В.Г. Шубаева/
«20» июня 2018 г.

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____/ к.э.н., доцент Клейн Е.Д.

_____/ ст. преподаватель Васильева Е.О.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: создание у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения, а также формирование системы знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах.

Задачи:

- изучить теорию и практику формирования и протекания технологических процессов гостиничной деятельности;
- изучить нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность гостиничных предприятий;
- научить студентов формировать гостиничный цикл обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б. «Технологии гостиничной деятельности» относится к базовой части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ОПК-3: готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	Первый уровень (пороговый) (ОПК-3)-1	Декомпозиция I Знать: технологии гостиничной деятельности, нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую технологические процессы на предприятиях гостеприимства З1 (I) (ОПК-3) Уметь: применять существующую нормативно-правовую и технологическую документацию и разрабатывать документацию, регламентирующую технологические процессы на предприятиях гостеприимства У1 (I) (ОПК-3) Владеть: навыками применения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей технологические процессы на предприятиях гостеприимства В1 (I) (ОПК-3)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 2 семестр, экзамен - 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Гостиничный сервис	7	8		18
Тема 2. Гостиничный цикл обслуживания	7	8	4	18
Тема 3. Технология организации и проведения уборочных работ в гостинице	8	8	4	18
Всего за семестр:	22	24	8	54
Тема 4. Технологии обслуживания гостей на предприятиях питания гостиниц	7	8	8	6
Тема 5. Технологии обеспечения безопасности постояльцев отеля	7	8		6
Тема 6. Технология встречи и обслуживания VIP гостей и постоянных гостей гостиницы	8	8		6
Экзамен				36
Всего за семестр:	22	24	8	54
Всего по дисциплине:	44	48	16	108

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Гостиничный сервис.

Гостиничные услуги и особенности их оказания. Нормативно-правовая и технологическая документация, регламентирующая технологические процессы на предприятиях гостеприимства. Производственно-технологическая деятельность гостиниц. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице. Виды гостиничных технологий. Понятие стандарта продукта и стандарта сервиса. Поведенческие стандарты.

Тема 2. Гостиничный цикл обслуживания

Понятие и виды технологических процессов. Операционный процесс обслуживания. Технология бронирования номеров и мест в гостинице. Технология регистрации гостей. Обслуживание гостей во время проживания. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Взаимодействие с административно-хозяйственной службой отеля. Контроль качества обслуживания гостей во время проживания. Технология организации выезда гостей. Расчет гостей. Ночной аудит.

Тема 3. Технология организации и проведения уборочных работ в гостинице

Служба эксплуатации номерного фонда. Виды уборочных работ. Профессиональные средства для уборки номера. Технологии проведения уборочных работ. Формы контроля качества и скорости проведения уборочных работ. Требования к горничным.

Тема 4. Технологии обслуживания гостей на предприятиях питания гостиниц

Организация питания гостей в гостинице. Организация питания туристских групп. Меню, его виды и правила составления. Технология работы службы Room-service гостиничного предприятия. Технология работы столовой для персонала гостиницы. Технология работы лобби-баров в гостинице.

Тема 5. Технологии обеспечения безопасности постояльцев отеля

Гостиница как объект безопасности. Угрозы безопасности гостиничного

предприятия. Нормативно-правовые документы, регламентирующие материальную ответственность гостиничного предприятия перед постояльцами. Технологии обеспечения безопасности имущества гостей.

Тема 6. Технология встречи и обслуживания VIP гостей и постоянных гостей гостиницы

Понятие «VIP гость». Категории VIP гостей. Особенности обслуживания VIP гостей. Программы «постоянных» гостей.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	ПЗ: Разработка стандартов продукта и сервиса на гостиничном предприятии	ПЗ: решение практических задач
	ПЗ: Производственная структура гостиничного предприятия	ПЗ: проблемный семинар/тематическая дискуссия
	ПЗ: Требования к персоналу гостиничного предприятия: поведенческие стандарты	ПЗ: решение практических задач
2	ПЗ: Технология бронирования номеров и мест в гостинице.	ПЗ: решение практических задач
	ПЗ: Контроль качества обслуживания гостей во время проживания.	ПЗ: решение практических задач
	ЛР: Предоставление дополнительных услуг в гостинице	ЛР: отчет
3	ПЗ: Проведение уборочных работ в номерах отеля	ПЗ: решение практических задач
	ПЗ: Организация проведения контроля качества уборочных работ.	ПЗ: решение практических задач
	ЛР: Профессиональные средства для уборки, их применение.	ЛР: отчет
4	ПЗ: Организация питания иностранных туристских групп	ПЗ: проблемный семинар/тематическая дискуссия
	ПЗ: Технология работы службы Room-service гостиничного предприятия	ПЗ: решение практических задач
	ЛР: Технология работы лобби-баров в гостинице.	ЛР: отчет
5	ПЗ: Анализ нормативной документации, регламентирующей вопросы безопасности отеля	ПЗ: решение практических задач
	ПЗ: Технология обеспечения безопасности имущества гостей	ПЗ: решение практических задач
	ПЗ: Решение ситуационных задач по обеспечению хранения ценностей гостей отеля	ПЗ: ролевая игра
6	ПЗ: Категории VIP гостей.	ПЗ: решение практических задач
	ПЗ: Особенности организации обслуживания VIP-гостей	ПЗ: решение практических задач
	ПЗ: Технологии обслуживания постоянных гостей	ПЗ: решение практических задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине, в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1-6	Подготовка к проверке знаний по теме.
1.5	Подготовка устного сообщения.
2	Подготовка реферата.
4	Подготовка презентации.
1-6	Подготовка к экзамену.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» используются разнообразные образовательные технологии, как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

проблемный семинар (тема № 2)

тематическая дискуссия (тема № 4);

ролевая игра (тема № 5)

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решений направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждение темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Ролевая игра: имитационный игровой метод обучения, характеризующийся следующими основными признаками:

наличие проблемы или задачи в сфере профессиональной деятельности и распределение ролей между участниками их решения (например, с помощью метода разыгрывания ролей может быть имитировано производственное совещание);

взаимодействие участников игрового занятия, обычно посредством проведения дискуссии;

ввод преподавателем в процессе занятия корректирующих условий;

оценка результатов обсуждения и подведение итогов преподавателем.

Ролевые игры отличаются от деловых игр «локальностью» и меньшей сложностью решаемых проблем, акцентом на ролевых функциях участников в игровой деятельности и оценке ее результатов. Цели и задачи участников связаны с наилучшим (адекватным, полным, корректным и т.д.) выполнением ролевых функций.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - (Высшее образование).	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А.В. Павлов]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Инновации в гостиничной деятельности : учеб.	Дополнительная	-	ЭБС

пособие / Т.Н. Сафронова. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. – 156 с.			ZNANIUM
Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

Таблица 9.2.2– Лаборатория «Лабораторный комплекс»

Вид учебных занятий	Адрес, № аудитории	Лабораторное оборудование
Лабораторные работы	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А, аудитория 504А.	Лаборатория "Лабораторный комплекс". Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска

		меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Ledovo2: 4x3.1/8Gb/500Gb/ Pfilips 23" 236V3 - 16 шт., Интерактивная доска Scren Media RE 100AW Dual - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), Microsoft Office профессиональный плюс 2010 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), Autodesk AutoCAD 2017 — Русский (Russian) (программа Autodesk Education), SOLIDWORKS 2015 x64 Edition SP05 (Сублицензионный договор № L2001116-77 от 12.02.2016), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).