

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов

«12» декабря 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии и организация обслуживания на предприятиях индустрии
гостеприимства»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 3

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913 н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954 н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)»).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ЛГПУ», кандидат педагогических наук, Богатырева Дарья Степановна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «21» ноября 20 23 г. № 7

И.о. заведующего кафедрой географии

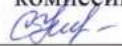


Ю.Ю. Чикина

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «12» декабря 20 23 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук



С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом



В.В. Савенков

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения дисциплины – теоретическая и практическая подготовка бакалавров по туризму к организации гостиничной деятельности, освоение студентами особенностей функционирования гостиниц и гостиничных комплексов, технологии предоставления услуг размещения с целью использования в своей будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучение современного состояния, перспектив развития рынка гостиничных услуг, основных тенденций развития гостиничной индустрии, правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность;
- приобретение знаний в области прогрессивных технологий обслуживания в гостиницах;
- выявление основных факторов, влияющих на распределение предприятий гостиничного хозяйства на типы и категории;
- изучение организации, функционирования, взаимосвязи служб гостиниц;
- приобретение знаний в области классификации и типологии гостиниц;
- знакомство с информационными технологическими системами, применяемыми в гостиницах.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Технология и организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства» входит в вариативную часть дисциплин подготовки студентов.

Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются: *знания* об основных потребностях и психофизиологических возможностях человека и их взаимосвязи с социальной активностью личности; истории развития сервиса, видов сервисной деятельности, классификации услуг и их характеристике; методов психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; культуры гостиничного и ресторанного дела; *умения*: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования современного этикета; *навыки*: поиска оптимальных методов бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; методов этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; анализа и диагностирования личности потребителя.

Основывается на знаниях, полученных студентами в ходе изучения дисциплин «История туризма», «Технология организации турагентский и

туроператорских услуг».

Содержание дисциплины служит основой для дальнейшего освоения комплекса дисциплин «Менеджмент в туристской индустрии», «Маркетинг в туристской индустрии», «Проектирование туристско-рекреационной деятельности», «Правовое регулирование туристской деятельности» и др. программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Код по ФГОС ВО | Индикатор достижения | Результаты обучения по дисциплине |
|------------------|---|---|
| Профессиональные | | |
| ПК-9 | <p>ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма.</p> <p>ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p> | <p>Знает: процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет: изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками: обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p> |

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Технология и организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства», должны: *знать*: историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификации и типологию гостиниц и других средств размещения; организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения; архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственную среду; требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения; *уметь*: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы; *владеть навыками*: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов / зачетных единиц | |
|---|-------------------------------|-----------------------------------|
| | Очная форма | Очно-заочная форма/ Заочная форма |
| Общая трудоемкость дисциплины | 72 (2 зач. ед) | |
| Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов), в том числе: | 24 | |
| Лекции | 10 | |
| Семинарские занятия | - | |
| Практические занятия | 14 | |
| Лабораторные работы | - | |
| Курсовая работа / курсовой проект | - | |
| Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.) | - | |
| Самостоятельная работа студента (всего часов) | 44 | |
| Контроль | 4 | |
| Форма аттестации | зачет | |

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Раздел 1. Гостиница как технологическая система

Тема 1. «Технология и организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства» как учебная дисциплина: цель, содержание и задание курса. Термины и определения понятийного аппарата «гостеприимство». Содержание основных понятий гостиничного хозяйства. Цель курса и структура курса. Содержание и задачи курса.

Тема 2. Мировые тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства. Современный этап в развитии гостиничных предприятий мира. Формы управления гостиничными предприятиями в мире. Гостиничные цепи: их виды. Современные тенденции развития мирового гостиничного хозяйства.

Тема 3. Факторы, влияющие на развитие и типизацию гостиничного хозяйства. Понятие «факторы». Их влияние на типизацию гостиничного хозяйства. Местонахождение как фактор влияния. Основное назначение как фактор влияния. Срок пребывания как фактор влияния. Режим эксплуатации как фактор влияния. Емкость и цель путешествия как факторы влияния.

Тема 4. Современный подход к классификации предприятий гостиничного хозяйства. Проблемы создания международной классификации гостиниц. Особенности американской системы классификации гостиниц и мотелей. Подходы к классификации гостиниц в разных странах мира. Классификация гостиниц в странах СНГ.

Тема 5. Характеристика основных типов средств размещения. Типы гостиничных предприятий в зависимости от функционального назначения. Требования к гостиницам делового назначения. Требования к транзитным отелям. Требования к гостиницам, предназначенных для отдыха.

Тема 6. Принципы деятельности гостиничного предприятия. Формы управления гостиницами в мире. Принципы управления деятельностью гостиничного предприятия. Документация в работе гостиничных предприятий, ее виды. Правила предоставления гостиничных услуг.

Тема 7. Сущность услуг гостеприимства в гостиничном хозяйстве. Виды услуг, предоставляемых отелем. Понятие «гостеприимство», «услуги», «услуги гостиничного предприятия», критерии качества гостиничных услуг. Модель гостеприимства на предприятии гостиничного хозяйства. Среда гостеприимства. Ресурсы гостеприимства. Концепции гостеприимства. Характерные особенности услуги. Специфика гостиничных услуг. Виды услуг в гостиничном предприятии.

Тема 8. Особенности деятельности гостиничных служб. Подходы к классификации служб и отделов гостиничных комплексов. Состав и функции гостиничных служб.

Тема 9. Организация и управление предприятиями гостиничного хозяйства. Сущность процесса управления гостиничным предприятием. Понятие и принципы построения систем управления в гостиницах. Типы организационных структур управления в гостиницах.

4.3. Лекции

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|-----------|---|----------------|--|
| | | Очная форма | Очно- заочная форма/ заочная форма |
| 5 семестр | | | |
| 1 | «Технология и организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства» как учебная дисциплина: цель, содержание и задачи. Мировые тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства | 2 | |
| 2 | Факторы, влияющие на развитие и типизацию гостиничного хозяйства. Современный подход к классификации предприятий гостиничного хозяйства | 2 | |
| 3 | Характеристика основных типов средств размещения. Принципы деятельности гостиничного предприятия | 2 | |
| 4 | Сущность услуг гостеприимства в гостиничном хозяйстве. Виды услуг, предоставляемых гостиницей. Особенности деятельности гостиничных служб | 2 | |
| 5 | Организация и управление предприятиями гостиничного хозяйства | 2 | |
| Итого: | | 10 | |

4.4. Практические / семинарские занятия

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|-----------|--|----------------|--|
| | | Очная форма | Очно- заочная форма/ заочная форма |
| 5 семестр | | | |
| 1 | Гостиничное хозяйство мира на современном этапе. Мировые тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства | 2 | |
| 2 | Современный подход к классификации предприятий гостиничного хозяйства. Факторы, влияющие на развитие и типизация гостиничного хозяйства | 2 | |
| 3 | Организация и управление гостиничным предприятием. Особенности организации труда в гостиничном хозяйстве. Рациональная организация труда работников предприятия гостиничного хозяйства | 2 | |
| 4 | Особенности организации, управления и технологии обслуживания в предприятиях питания при гостиницах. Структура и содержание процесса приема и размещения гостя | 2 | |
| 5 | Гостиницы в плане города и требования к их зданиям. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий | 2 | |
| 6 | Современные принципы оформления интерьера и | 2 | |

| | | | |
|---------------|--|-----------|--|
| | экстерьера гостиниц. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства | | |
| 7 | Основы производственно-технологической деятельности средств размещения | 2 | |
| Итого: | | 14 | |

4.5. Лабораторные работы. Не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

| № п/п | Название раздела / темы | Вид самостоятельной работы | Объем часов | |
|-----------|--|--|----------------|--|
| | | | Очная форма | Очно- заочная форма/ заочная форма |
| 5 семестр | | | | |
| 1. | «Технология и организация обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства» как учебная дисциплина: цель, содержание и задачи | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 2. | Мировые тенденции и перспективы развития гостиничного хозяйства | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 3. | Современный подход к классификации предприятий гостиничного хозяйства | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 4. | Факторы, влияющие на развитие и типизация гостиничного хозяйства | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 5. | Характеристика основных типов средств размещения | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; | 4 | |

| | | | | |
|---------------|--|---|-----------|--|
| | | подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | | |
| 6. | Принципы деятельности гостиничного предприятия | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 7. | Сущность услуг гостеприимства в гостиничном хозяйстве. Виды услуг, предоставляемых гостиницей | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 8. | Особенности деятельности гостиничных служб | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 9. | Организация и управление предприятиями гостиничного хозяйства | Составление тезисов; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| 10. | Особенности организации труда на предприятиях гостиничного бизнеса. Рабочее время работников предприятия гостиничного хозяйства. Нормирование труда на предприятиях гостиничного хозяйства | Конспектирование; составление бизнес-плана; работа с лекционным материалом; подготовка к семинарским занятиям; подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний по дисциплине | 4 | |
| Итого: | | | 44 | |
| 11. | Контроль самостоятельной работы студентов | Все виды работ | 4 | |
| Итого: | | | 48 | |

4.7. Курсовые работы / проекты. Не предусмотрены.

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

– *проблемное обучение*: создание в процессе чтения лекций проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности студентов.

– *информационные технологии*: использование электронных образовательных ресурсов при подготовке к лекциям, лабораторным занятиям; использование при чтении лекций учебных фильмов и мультимедийных презентаций в программе Microsoft Power Point.

– *технология группового обучения*: работа студентов в группе при выполнении заданий практических работ, использование на аудиторных занятиях методов групповой работы (дискуссии, группового опроса, взаимной проверки групп, рецензирование работы группы), разработка групповых учебных проектов.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим семинарские / лабораторные работы по дисциплинам в различных формах: защита семинарских / лабораторных работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного зачета (очная форма).

Система оценивания учебных дисциплин студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (приложении).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

А) основная литература:

1. Беликова, И. П. Технология гостиничной деятельности : учеб. пособие / И. П. Беликова. – Ставрополь, 2014. – 88 с.

2. Бурлакова, Г. Д. Организация гостиничного дела / Г. Д. Бурлакова – М. : Флинта, 2014. – 88 с.

3. Варивода, В. С. Организация гостиничного бизнеса : учеб. пособие для вузов / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухов. – Ставрополь, 2015. – 167 с.

4. Лихолетов, В. В. Технология гостиничного хозяйства : учеб. пособие / В. В. Лихолетов. – СПб. : ИЦ Интермедия, 2017. – 288 с.

Б) дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса / М. В. Виноградова. – М. : Дашков и К, 2014. – 448 с.
2. Волк, Е. Н. Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская. – М. : Дашков и К, 2017. – 249 с.
3. Елфимова, Ю. М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учеб. пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. – Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2016. – 76 с.
4. Сологубова, Г. С. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства : учебник / С. Г. Сологубова. – СПб. : ИЦ Интермедия, 2017. – 384 с.
5. Штейнгольц, Б. И. Современные гостиничные технологии / Б. И. Штейнгольц. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2014. – 176 с.

В) Интернет-ресурсы:

1. Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.pir.ru/vestnik>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.
2. Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.
3. Электронно-библиотечная система (ЭБС) Библиоклаб [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.biblioclub.ru>. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 23.02.24.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, компьютер/ноутбук) комплект электронных презентаций, настенные карты, атласы.

Практические работы: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) комплект электронных презентаций, настенные карты, атласы, комплекты чертежных инструментов, калькуляторы.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]