

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код, направление подготовки:
43.03.02 Туризм

Профиль:
Технология и организация экскурсионных
услуг

Форма контроля на курсе
экзамен 2

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Общая трудоемкость (час / з.ед.):
108/3

Программу составил (а):

Копытский В.И, старший преподаватель, канд. экон. наук

Программа подготовлена на основании учебного плана в составе ОПОП

43.03.02 Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от «26» марта 2020 г., протокол № 6.

Программа принята:

на заседании кафедры историко-культурного наследия и туризма

Протокол от «25» февраля 2020 г. № 7

Зав. кафедрой: Труевцева О.Н., профессор, д-р ист. наук

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование знаний и навыков работы в области гостиничной индустрии в соответствии с требованиями современной рыночной экономики, и умения применять эти знания и навыки в профессиональной деятельности.

Задачи:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Основы туризма

Организация туристской деятельности

2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Экономика туризма

Технология продаж

Регистрация, учет и налогообложение предприятий туристской индустрии

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИПК-1.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационных о-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает: особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения; современные информационно – коммуникационные технологии по повышению качества оказываемых услуг предприятиями гостиничной индустрии; основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации о деятельности предприятий и организаций гостиничной индустрии; современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств в области организации гостиничных услуг; основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны в области организации гостиничного хозяйства; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, касающейся гостиничной отрасли, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных, используемых гостиничной деятельностью. Умеет: осуществлять мероприятия по продвижению туристского продукта, выделять, формулировать и логично аргументировать

ИПК-1.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации между персоналом гостиничных учреждений и гостями (клиентами); применить современное офисное программное обеспечение в организации гостиничной деятельности; работать с традиционными носителями информации; осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; оперативно работать с информацией для совершенствования технологического процесса гостиничного обслуживания. Владеет: навыками по продвижению туристского продукта, способностями к конструктивной критике и самокритике для обеспечения слаженной работы персонала гостиничного учреждения, регулирования отношений персонала с клиентами; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в области технологии и организации гостиничных услуг, гостиничного хозяйства, навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства в рамках совершенствования сервисной деятельности в гостиничном хозяйстве; навыками работы с компьютером как средством управления информацией, используя сетевые технологии гостиничной отрасли; навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет для организации работы подразделений гостиничного предприятия; технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов для организации гостиничных услуг и рекламного продвижения гостиничного предприятия.
--	--

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Профиль	Курс	Всего часов	Количество часов по видам учебной работы				
			Лек.	Практ.	КСР	Сам. работа	Экзамен
Технология и организация экскурсионных услуг	2	108	4	4	2	89	9
Итого		108	4	4	2	89	9

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Раздел / Тема	Содержание	Количество часов		
			Лекц.	Прак т.	Сам. работа
Курс 2					
1.	Гостиничное хозяйство -	Эволюция гостиничного бизнеса. Краткая характеристика основных видов гостиниц. Классификация средств размещения	1	1	15

	основное звено материально-технической базы туристической индустрии	туристов, их характеристика. Системы классификации гостиниц. Классификация и сертификация гостиничных услуг в РФ. Федеральный перечень классифицированных средств размещения. Международные гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и России.			
2.	Организация и управление гостиничным предприятием	Значение сервисной деятельности для гостиничного хозяйства. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Структура гостиничного предприятия. Службы гостиниц и их функции. Характеристики основных и вспомогательных служб гостиницы. Организация управления персоналом в гостиничном предприятии. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям туристской индустрии. Организация управления качеством в гостинице. Организация управления продажами гостиничных услуг. Планирование гостиничных объектов. Сегментирование гостиничных услуг. Выбор целевых рынков. Требования к проектам и особенности планировки отдельных помещений гостиницы. Характеристики основных и вспомогательных служб гостиницы. Служба приема и размещения. Административно-хозяйственная служба. Служба бронирования. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям туристской индустрии. Организация управления качеством в гостинице. Организация управления продажами гостиничных услуг	1	1	25
3.	Технологии и обслуживания, используемые в гостиничном предприятии	Правила и порядок обслуживания гостей. Встреча гостей, предоставление трансфера. Регистрация и заселение в номер. Расчеты с проживающими гостями. Технологии работы персонала в конфликтных ситуациях. Типология конфликтных гостей. Работа с жалобами. Варианты решения ситуаций. Организационные принципы службы управления номерным фондом. Технологии организации питания в гостиничной индустрии. Организация и предоставление дополнительных услуг. Организационные принципы службы управления номерным фондом. Технология содержания номерного фонда. Организация уборки. Подготовка номеров к заселению. Контроль качества уборки. Технологии организации питания в гостиничной индустрии. Виды	1	1	30

		сервисного обслуживания. Классификация предприятий питания при гостиницах. Организация питания в номерах. Организация массовых мероприятий. Организация и предоставление дополнительных услуг: услуги бизнес-центров и конференц-залов, транспортные и экскурсионные услуги, анимационные услуги и предоставление торговых мест, оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги, специальные услуги для животных			
4.	Бронирование гостиничных услуг и схемы взаимодействия современного отеля и туроператора	Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологии. Покупка блока мест на условиях элота. Функции туроператора. Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента. Покупка блока мест на условиях элота. Работа на условиях безотзывного бронирования. Работа на условиях повышенной комиссии. Работа на условиях приоритетного бронирования. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии. Функции туроператора	1	1	21
	Экзамен				9
	Итого		4	4	100

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ:

Курсовая работа не предусмотрена.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература: Приложение 2.

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/eef1a703cb0df35aa9c44c0401b667cbd2a6cea5/

Организация услуг в гостинице [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelmaster.ru/organizatsiya-uslug-v-gostinitse/>

9.3. Перечень программного обеспечения:

1. Пакет Microsoft Office.
2. Пакет LibreOffice.
3. Пакет OpenOffice.org.
4. Операционная система семейства Windows.
5. Операционная система Linux.
6. Интернет браузер.
7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.

8. Медиа проигрыватель.
9. Пакет Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows.

9.4. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем: Приложение 3.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
4. Аудио, -видеоаппаратура.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:

Особенность курса заключается в том, что помимо достаточно сложного теоретического материала студент должен получить навыки практической деятельности в сфере туриндустрии. Поэтому успешное освоение материала возможно только при активной самостоятельной работе студента.

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Они требуют научно-теоретического обобщения источников и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы над документами и первоисточниками. Семинарское занятие представляет собой особую форму организации учебного процесса, в ходе которого студент должен приобрести умения получать новые учебные знания, их систематизировать и концептуализировать; оперировать базовыми понятиями и теоретическими конструкциями учебной дисциплины. Целью семинарских занятий является приобретение студентами новых знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности, развитие у них гуманитарного мышления интеллектуальных способностей как средства индивидуального освоения учебной дисциплины. Все это требует тщательной подготовки к семинарским занятиям.

При подготовке к семинарским занятиям следует использовать всю рекомендованную литературу, размещенную на бумажных или электронных носителях. Особое место в структуре семинарского занятия занимают учебные доклады, которые позволяют студентам продемонстрировать теоретические и эмпирические знания, умения систематизировать и концептуализировать информацию, содержащуюся в учебных и научных текстах, в соответствии с планом доклада. Готовясь к докладу, надо прочитать рекомендованную литературу и составить простые планы прочитанных текстов, а затем составить план выступления, придерживаясь рекомендованной схемы. В докладе особое внимание следует уделять практическим и теоретическим аспектам темы. Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Важно, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные

выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Семинар является важнейшей формой усвоения знаний. Важным фактором результативности данного вида занятий, его высокой эффективности является процесс подготовки. Прежде всего, студенты должны уяснить предложенный план занятия, осмыслить вынесенные для обсуждения вопросы, место каждого из вопросов в раскрытии темы семинара. Подготовка к семинару активизирует работу студента с книгой, требует обращения к литературе, учит рассуждать. В процессе подготовки к семинару закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории. Сталкиваясь в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, студенты находят ответы самостоятельно или фиксируют свои вопросы для постановки и уяснения их на самом семинаре. Студент может предложить подумать над постановкой таких вопросов по теме семинара, которые вызовут интерес своей неоднозначностью, противоречивостью, разделят участников семинара на оппонирующие группы. А это как раз то, что нужно для дискуссии, для активизации семинара. Также в арсенале студента должны быть заготовлены вопросы для создания проблемных ситуаций, если они не будут созданы выступлениями других студентов, самой логикой развития семинара. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции. На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами. В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, первоисточников, статей, другой литературы, на словарь по данной теме. Семинар как развивающая, активная форма учебного процесса способствует выработке самостоятельного мышления студента, формированию информационной культуры. Семинар – эффективная форма закрепления полученных по обсуждаемой проблеме знаний, видения этой проблемы в целом, осознания ее соотнесенности с другими темами в рамках целостной концепции. Подготовка к семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с соответствующим разделом учебника и лекции. Во время чтения лекции необходимо составить краткий план-конспект будущего ответа на семинарском занятии, для чего целесообразно использовать специальную тетрадь для семинарских занятий. План ответа не должен представлять собой необработанную компиляцию учебной литературы; лучше, если он будет составлен в виде кратких, легко запоминающихся тезисов, которыми студент может пользоваться при ответе. Для того чтобы ответ был четким, аргументированным, необходимо внимательно изучить текст рекомендованного документа и отметить в плане-конспекте номера статей и страниц учебника, где эти статьи содержатся. Так как изобилует терминами, то целесообразно составить словарь. При подготовке к семинарским занятиям студент должен, в первую очередь, использовать материалы лекций. Однако, ни в коем случае, нельзя ограничиваться ими. Лекции, как правило, имеют небольшой объем. Помимо своей содержательной ценности они во многом должны играть методологическую роль, указывать вектор, в направлении которого обучающийся должен осуществлять работу. В подготовке к семинарам большое значение имеет рекомендованная лектором и ведущим практические занятия преподавателем учебная и научная литература. Различные вопросы по-разному раскрыты в учебниках, в силу этого, целесообразно иметь студенту один, два учебника (разных авторов), а также по отдельным вопросам обращаться и к иной учебной литературе. Залогом высоких учебных результатов студента является подготовка к семинарским занятиям и работа на них на протяжении всего семестра. На семинаре не требуется точное

воспроизведение лекционного материала или положений учебника. Но в любом случае, студент должен свободно владеть терминологией, понимать закономерности для того, чтобы чётко и последовательно ответить на поставленные вопросы.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы.

При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.

Список литературы

Код: 43.03.02

Образовательная программа: Туризм: Технология и организация экскурсионных услуг

Учебный план: zТуризм43.03.02_2020.plx

Дисциплина: Технология и организация гостиничных услуг

Кафедра: Историко-культурного наследия и туризма

Тип	Книга	Количество
Основная	Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. — Москва: Академия, 2011. — 223 с.: ил.	10
Основная	Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/71186.html . — Текст (визуальный) : электронный.	9999
Основная	Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н. Егорова]. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81747.html .	9999
Дополнительная	Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. — Москва: Аспект Пресс, 2007. — 319 с.	10
Дополнительная	Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов / Е. А. Джанджугазова. — Москва: Академия, 2005. — 224 с.: ил.	25
Дополнительная	Джум Т. А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие для студентов вузов / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2015. — 318 с. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769555.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/769555.pdf .	10
Дополнительная	Дунец А. Н. Организация туристских услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Н. Дунец ; Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова. — Барнаул, 2009. — 287 с.: ил. — URL: http://library.altspu.ru/ac/dunetz_org_tur_uslug.pdf .	9999
Дополнительная	Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие [для студентов вузов] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2015. — 557 с.: ил. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/769620.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/769620.pdf .	10
Дополнительная	Корнеев Н. В. Технология гостиничного сервиса: учебник для студентов вузов / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. — Москва: Академия, 2011. — 270 с.: ил.	10
Дополнительная	Лойко О. Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов / О. Т. Лойко. — М.: Академия, 2008. — 304 с.: ил.	21
Дополнительная	Сервис и туризм: словарь-справочник: [около 3500 понятий] / [авт.-сост.: Т. Н. Ананьева и др. ; под ред. и с предисл. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]. — Москва: Альфа-М, 2008. — 431 с.	25
Дополнительная	Тультаев Т. А. Маркетинг гостеприимства [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / Т. А. Тультаев. — Москва: Евразийский открытый институт, 2011. — 296 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/10710 .	9999