Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2021 13:11:19

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac5da145f4135821a10ee37e75d19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины Службы гостиничного предприятия

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 5 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:
экзамен(ы) 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	34	34	34	34
Практические	34	34	34	34
Итого ауд.	68	68	68	68
Контактная работа	68	68	68	68
Сам. работа	76	76	76	76
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Рабочая программа дисциплины Службы гостиничного предприятия / сост. старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Службы гостиничного предприятия" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанная деятельность

Составитель(и):

старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формирование у студентов представлений об организационной структуре гостиничного предприятия и функционале основных гостиничных служб
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
--------------------	------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:

основные службы гостиничного предприятия
 функции административной службы и службы управления персоналом
 Состав и функционал сервисных служб гостиничного предприятия
 состав и направления деятельности функциональных (несервисных) служб гостиничного предприятия
 структуру и функционал вспомогательных служб гостиничного предприятия

Уметь:

работать с организационной, технологической и технической документацией гостиницы
 проектировать организационную структуру гостиницы
 определять функционал персонала основных служб гостиничного персонала
 работать в системах бронирования
 классифицировать услуги, предоставляемые сервисными и вспомогательными службами

Владеть:

базовыми приемами ведения деловых переговоров и совещаний
 технологиями организации приема и размещения гостей
 регламентами обслуживания гостей различными службами гостиничного персонала
 базовыми навыками формирования программ дополнительного обслуживания

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Система управления гостиничным предприятием	Раздел			
1.1	Организационная структура гостиничного предприятия	Лек	2	2	0
1.2	Организационная структура гостиничного предприятия	Ср	2	4	0
1.3	Организационная структура гостиничного предприятия	Пр	2	2	0
1.4	Учредительные и организационные документы гостиничного предприятия	Лек	2	2	0
1.5	Учредительные и организационные документы гостиничного предприятия	Ср	2	4	0
1.6	Учредительные и организационные документы гостиничного предприятия	Пр	2	2	0
1.7	Техническая и технологическая документация гостиницы	Лек	2	2	0
1.8	Техническая и технологическая документация гостиницы	Ср	2	4	0
1.9	Техническая и технологическая документация гостиницы	Пр	2	2	0
	Раздел 2. Деятельность административных служб гостиницы	Раздел			

2.1	Административная служба и управление гостиничным предприятием	Лек	2	2	0
2.2	Административная служба и управление гостиничным предприятием	Ср	2	6	0
2.3	Административная служба и управление гостиничным предприятием	Пр	2	2	0
2.4	Деятельность службы управления персоналом	Лек	2	2	0
2.5	Деятельность службы управления персоналом	Ср	2	6	0
2.6	Деятельность службы управления персоналом	Пр	2	2	0
	Раздел 3. Организация работы функциональных служб гостиницы	Раздел			
3.1	Служба маркетинга	Лек	2	4	0
3.2	Служба маркетинга	Ср	2	4	0
3.3	Служба маркетинга	Пр	2	2	0
3.4	Деятельность финансовой службы гостиницы	Лек	2	2	0
3.5	Деятельность финансовой службы гостиницы	Ср	2	4	0
3.6	Деятельность финансовой службы гостиницы	Пр	2	2	0
3.7	Организация службы безопасности	Лек	2	2	0
3.8	Организация службы безопасности	Ср	2	4	0
3.9	Организация службы безопасности	Пр	2	2	0
	Раздел 4. Вспомогательные службы гостиницы	Раздел			
4.1	Деятельность инженерно-технической службы	Лек	2	2	0
4.2	Деятельность инженерно-технической службы	Ср	2	4	0
4.3	Деятельность инженерно-технической службы	Пр	2	2	0
4.4	Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство	Лек	2	2	0
4.5	Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство	Ср	2	4	0
4.6	Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство	Пр	2	2	0
4.7	Работа прачечной и химчистки	Лек	2	2	0
4.8	Работа прачечной и химчистки	Ср	2	4	0
4.9	Работа прачечной и химчистки	Пр	2	2	0
4.10	Организация обслуживания номерного фонда	Лек	2	2	0
4.11	Организация обслуживания номерного фонда	Ср	2	4	0
4.12	Организация обслуживания номерного фонда	Пр	2	2	0
	Раздел 5. Деятельность сервисных служб гостиничного предприятия	Раздел			
5.1	Организация приема и размещения гостей	Лек	2	4	0
5.2	Организация приема и размещения гостей	Ср	2	4	0
5.3	Организация приема и размещения гостей	Пр	2	2	0

5.4	Расчет с клиентами. Организация выезда гостей	Ср	2	4	0
5.5	Расчет с клиентами. Организация выезда гостей	Пр	2	2	0
5.6	Структура и функции службы питания	Лек	2	2	0
5.7	Структура и функции службы питания	Ср	2	4	0
5.8	Структура и функции службы питания	Пр	2	2	0
5.9	Организация питания различных категорий гостей	Лек	2	2	0
5.10	Организация питания различных категорий гостей	Ср	2	4	0
5.11	Организация питания различных категорий гостей	Пр	2	2	0
5.12	Предоставление дополнительных услуг: экскурсионное, транспортное обслуживание, организация бизнес-мероприятий	Ср	2	4	0
5.13	Предоставление дополнительных услуг	Пр	2	2	0
5.14	Предоставление дополнительных услуг: организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг	Ср	2	4	0
5.15		Экзамен	2	36	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы для проведения текущего контроля по дисциплине одобрены протоколом заседания кафедры социально-культурного сервиса и туризма № 9 от 20 апреля 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине утверждены протоколом заседания кафедры социально-культурного сервиса и туризма № 9 от 20 апреля 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Кусков А.С. - Гостиничное дело: учебное пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.	http://www.iprbookshop.ru/939.html	1
Л1.2	Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. - Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.	http://www.iprbookshop.ru/57230.html	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Тимохина Т. Л. - Гостиничный сервис: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759	1
Л2.2	Тимохина Т. Л. - Организация гостиничного дела: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4	1
Л2.3	Тимохина Т. Л. - Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: Учебник - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038	1
Л2.4	Радыгина Е.Г. - Технологии гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.	http://www.iprbookshop.ru/70285.html	1

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows XP Professional (Open License: 47818817);
---------	---

7.3.1.2	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL) ;
7.3.1.3	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение);
7.3.1.4	Google Chrome (Свободная лицензия BSD) ;
7.3.1.5	MsOffice Professional 2003 (Open License: 41902857)
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
7.3.2.1	http://www.booking.com
7.3.2.2	http://www.tripadvisor.ru
7.3.2.3	http://www.tophotels.ru
7.3.2.4	http://www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)
7.3.2.5	http://www.rha.ru – Российская Гостиничная Ассоциация
7.3.2.6	http://www.trivago.ru
7.3.2.7	http://www.hotels.ru
7.3.2.8	https://www.russiatourism.ru
7.3.2.9	http://ru.wikipedia.org Свободная энциклопедия
7.3.2.1 0	http://www.consultant.ru/
7.3.2.1 1	www.nlr.ru/ – Российская национальная библиотека.
7.3.2.1 2	www.nns.ru/ – Национальная электронная библиотека.
7.3.2.1 3	www.rsl.ru/ – Российская государственная библиотека.
7.3.2.1 4	www.biznes-karta.ru/ – Агентство деловой информации «Бизнес-карта».
7.3.2.1 5	www.rbs.ru/ – Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
7.3.2.1 6	www.aport.ru/ – Поискковая система.
7.3.2.1 7	www.rambler.ru/ – Поискковая система.
7.3.2.1 8	www.yandex.ru/ – Поискковая система.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, выполнения курсовых работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 81 (Мобильный ПК ASUS – 1 шт., проектор Epson EMP-280 – 1 шт., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий; учебная мебель (столы, стулья, учебная доска))
7.2	Помещение для самостоятельной работы с выходом в интернет, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 146 (Моноблоки MSI – модель MS-A912, 2гб оперативной памяти, Athlon CPU D525 1.80GHz 1.79 GHz – 27 шт., Моноблоки Asus – модель ET2220I, 4гб оперативной памяти, intelCore i3-3220 CPU 3.30 GHz 3.30 GHz – 13 шт., учебная мебель (столы, стулья))

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебно-методическая документация по дисциплине предусматривает проработку лекционного материала и выполнение индивидуальных заданий с использованием учебно-методических материалов для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Организация аудиторной работы студентов

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов;
- технология коллективного взаимодействия;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;
- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов.

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются:
работа в команде;

опережающая самостоятельная работа;
междисциплинарное обучение;
проблемное обучение;
защита индивидуальных заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции и практическим занятиям.

Вид занятия: лекция.

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Вид занятия: практическая работа.

Подготовка предполагает проработку лекционного материала, работу над дополнительной литературой. При оформлении работы необходимо: записать в тетрадь номер работы, тему, цель; записать предложенные задания. При выполнении конкретных заданий можно пользоваться текстом лекций, интернет-источниками, справочным материалом. Подготовка предполагает проработку лекционного материала, составление в рабочих тетрадях вспомогательных схем для наглядного структурирования материала с целью упрощения его запоминания. Обращать внимание на основную терминологию, классификацию, отличительные особенности, наличие соответствующих связей между отдельными процессами.

Организация самостоятельной работы студентов

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя, студент должен:

- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Студент может:

- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;
- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Для более глубокого изучения проблем курса при подготовке заданий необходимо ознакомиться с публикациями в периодических изданиях. Поиск и подбор таких изданий, материалов осуществляется на основе библиографических указаний.

Методические указания для самостоятельной подготовки студентов в соответствии с формами текущего контроля

Работа с текстом учебно-методической и научной литературы (документальным источником).

Для выполнения практических заданий и подготовки к выступлениям необходимо изучить источники информации по теме:

- внимательно прочитайте текст статьи (раздел учебника);
- рассмотрите прилагаемые к тексту иллюстрации, схемы, таблицы, постарайтесь понять главное в них;
- выберите из текста ответы на поставленные в практическом задании вопросы;
- кратко изложите ответы на поставленные вопросы (исходя из задания для самостоятельной работы – в форме плана, схемы, таблицы, конспекта).

При конспектировании текста:

- обдумайте, в какой последовательности лучше изложить содержание параграфа;
- составьте план конспекта (в виде схемы); - запись текста лучше производить по абзацам (краткость изложения, примеры);
- осуществите запись новых терминов, понятий; - выделите главные факты, выводы, идеи.

Вид занятия: самостоятельная работа

Предполагает развитие и закрепление у студентов навыков самостоятельного глубокого, творческого и всестороннего анализа научной, методической и другой литературы по актуальным проблемам дисциплины, на выработку навыков и умений грамотно и убедительно излагать материал.