

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**Технология и организация гостиничной
деятельности**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 43.03.02_2023_ОФО.plx
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **9 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 324

в том числе:

аудиторные занятия 48

самостоятельная работа 240

контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 2,2

часов на контроль 33,8

Виды контроля в семестрах:
экзамены 3

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	17 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Иная контактная работа	2,2	2,2	2,2	2,2
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	50,2	50,2	50,2	50,2
Сам. работа	240	240	240	240
Часы на контроль	33,8	33,8	33,8	33,8
Итого	324	324	324	324

Программу составил(и):
ст, Препод., Козлова Елена Владимировна

Рецензент(ы):
к.э.н. , Доцент, Шевченко Елена Михайловна

Рабочая программа дисциплины
Технология и организация гостиничной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки
43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:
43.03.02 Туризм
утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Зав. Кафедрой Черемисова Н.Ф.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целями освоения дисциплины являются: подготовка выпускника, обладающего теоретическими знаниями и практическими навыками оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения; системой знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах и профессиональными компетенциями, необходимыми в индустрии гостеприимства.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация туризма на внутреннем рынке
2.1.2	Организация туризма на международном рынке
2.1.3	Технология и организация экскурсионных услуг
2.1.4	Экологический туризм
2.1.5	Туристские ресурсы ЮФО и РФ
2.1.6	Социальный туризм
2.1.7	Туристско-рекреационное проектирование
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:	
3.1 Знать	современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; методику и технологию расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии;
3.2 Уметь	применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями и (или) туристами
3.3 Владеть	технологией расчета и технологией оценки затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии;
ПК-1: Способен разрабатывать и реализовывать проекты в туристской индустрии	
ПК-1.1: Разрабатывает проекты в туристской индустрии	
	Частично знает разработку проектов в туристской индустрии
	В большинстве случаев знает разработку проектов в туристской индустрии
	Уверенно и свободно знает разработку проектов в туристской индустрии
	Частично умеет разрабатывать проекты в туристской индустрии
	В большинстве случаев умеет разрабатывать проекты в туристской индустрии
	Уверенно и свободно умеет разрабатывать проекты в туристской индустрии
	Частично владеет навыками разработки проектов в туристской индустрии
	В большинстве случаев владеет навыками разработки проектов в туристской индустрии
	Уверенно и свободно владеет навыками разработки проектов в туристской индустрии
ПК-1.2: Реализовывает проекты в туристской индустрии	
	Частично знает реализацию проектов в туристской индустрии
	В большинстве случаев знает реализацию проектов в туристской индустрии
	В большинстве случаев знает реализацию проектов в туристской индустрии
	Частично умеет реализовывать проекты в туристской индустрии
	В большинстве случаев умеет реализовывать проекты в туристской индустрии
	Уверенно и свободно умеет реализовывать проекты в туристской индустрии
	Частично владеет навыками реализации проектов в туристской индустрии
	В большинстве случаев владеет навыками реализации проектов в туристской индустрии
	Уверенно и свободно владеет навыками реализации проектов в туристской индустрии

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг /Тема/	3	0				
1.2	/Лек/	3	0,5	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.3	/Пр/	3	0,5	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.4	/Ср/	3	14	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.5	Тема 2. Материально-техническая база гостиниц. /Тема/	3	0				
1.6	/Лек/	3	0,5	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.7	/Пр/	3	0,5	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.8	/Ср/	3	14	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.9	Тема 3. Система управления гостиничным предприятием. /Тема/	3	0				
1.10	/Лек/	3	1	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.11	/Пр/	3	1	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.12	/Ср/	3	16	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.13	Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы. /Тема/	3	0				
1.14	/Лек/	3	4	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.15	/Пр/	3	4	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.16	/Ср/	3	28	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.17	Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы. /Тема/	3	0				
1.18	/Лек/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.19	/Пр/	3	1	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.20	/Ср/	3	25	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.21	Тема 6. Организация приема и размещения гостей. /Тема/	3	0				
1.22	/Лек/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.23	/Пр/	3	8	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.24	/Ср/	3	28	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.25	Тема 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда. /Тема/	3	0				
1.26	/Лек/	3	1	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.27	/Пр/	3	5	ПК-1.1 ПК-1.2			

1.28	/Ср/	3	30	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.29	Тема 8. Предоставление дополнительных услуг. /Тема/	3	0				
1.30	/Лек/	3	1	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.31	/Пр/	3	4	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.32	/Ср/	3	25	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.33	Тема 9. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг. /Тема/	3	0				
1.34	/Лек/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.35	/Пр/	3	4	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.36	/Ср/	3	30	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.37	Тема 10. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности /Тема/	3	0				
1.38	/Лек/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.39	/Пр/	3	4	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.40	/Ср/	3	30	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.41	/Экзамен/	3	33,8	ПК-1.1 ПК-1.2			
1.42	/ИКР/	3	2,2	ПК-1.1 ПК-1.2			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний:

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Функционально-организационная структура гостиницы
3. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения
4. Профиль работы гостиниц и других средств размещения
5. Классификации номерного фонда., соответствие номерного фонда Европейскому стандарту
6. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
7. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
8. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
9. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
10. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». иной опытом некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание.
11. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
12. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
13. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций.
14. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
15. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров Европейский стандарт классификации номеров.
16. Классификации номеров в гостиницах РФ.

Тестовые задания

1 В административную службу входит:

- 1)отдел бронирования
- 2)телефонная служба
- 3)поэтажная служба
- 4)главный инженер

- 5)секретариат
- 6)отдел кадров
- 5.Бизнес

2.К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- 1)косметические услуги
- 2)сауна
- 3)организация банкетов
- 4)стриптиз-шоу
- 5)массаж
- 6)парикмахерские услуги

3.Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1)служба приема и размещения
- 2)служба обслуживания номерным фондом
- 3)служба дворников
- 4)служба поваров
- 5)служба слесарей
- 6)отдел кадров

4.К жилым помещениям в гостинице относится:

- 1)вестибюль
- 2)административные помещения
- 3)помещения общественного значения
- 4)номера всех категорий
- 5)хозяйственные помещения
- 6)складские помещения

5.Апартамент:

- 1)двухкомнатный номер
- 2)пары номеров
- 3)спальня, гостиная, кабинет
- 4)стандартный однокомнатный номер
- 5)номер-люкс
- 6)полулюкс

6.Подсобные и хозяйственные помещения:

- 1)мастерские
- 2)холлы
- 3)кабинет дирекции
- 4)склады
- 5)жилые номера
- 6)коридор

7.Административные помещения:

- 1) кухня
- 2)бельевые
- 3)починочные
- 4)позтажные холлы
- 5)бухгалтерия
- 6)отдел кадров

8.Уборочные работы по назначению:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка внутренних помещений
- 3)уборка жилых помещений
- 4)генеральная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

9.Уборочные работы по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гостя
- 4)ежедневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

10. Бронирование по предварительной оплате:

- 1) дорожный чек
- 2) полная оплата банковским переводом
- 3) бронирование под гарантию кредитными картами
- 4) тур. ваучер
- 5) наличные
- 6) все варианты ответов

11. Туристский ваучер:

- 1) бронирование под гарантию компании
- 2) бронирование по выставлению счета
- 3) бронирование по предварительной оплате
- 4) бронирование под гарантию
- 5) предоплата
- 6) внесение депозита

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки умений:

1. Стратегии в индустрии гостеприимства.
2. Этапы становления и развития средств размещения.
3. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
4. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ»
5. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса
6. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах
7. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
8. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Технологии обслуживания гостей.
9. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,
10. Автоматизация гостиничной деятельности.

Тестовые задания**3. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:**

- 1) аренда помещений для конференций
- 2) международная спутниковая связь
- 3) заказ железнодорожных билетов
- 4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет
- 6) услуги ламинирования

4. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

5. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

6. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

7. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи
- 2) оказание бытовых услуг

- 3) организация и обслуживание банкетов
- 4) анализирует состояние гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

8. Основные функции финансовой службы:

- 1) прием гостей
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4) ремонт и строительство
- 5) оказание транспортных услуг
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

24. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами
- 5) золотыми монетами
- 6) все варианты ответов

25. В карте гостя указывается:

- 1) возраст клиента
- 2) сколько человек проживает в номере
- 3) тип номера
- 4) стоимость номера
- 5) имя клиента
- 6) дата заезда-отъезда

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки навыков:

1. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
2. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
3. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта
4. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
5. Технологии создания гостиничного продукта
6. Технологические аспекты процесса турпланирования. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг
7. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
8. Дополнительные услуги, предоставляемые гостям отеля во время их проживания.
9. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
10. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания
11. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
12. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
13. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице

Тестовые задания

1. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1) кассиру
- 2) управляющему
- 3) горничной
- 4) менеджеру по бронированию
- 5) бухгалтеру

2. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

- 1) полноценным инвентарем
- 2) автопарком
- 3) высококвалифицированными специалистами в области питания
- 4) современными моющими средствами
- 5) современными видами уборочных машин
- 6) анимационной службой

3. Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1) гостиная
- 2) санузел
- 3) прихожая
- 4) столовая
- 5) спальня
- 6) кабинет

4. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:
- 1) текущая уборка
 - 2) уборка забронированного номера
 - 3) ежедневная уборка
 - 4) уборка после выезда гостя
 - 5) промежуточная уборка
 - 6) экспресс уборка
5. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:
- 1) сколько стоит номер в гостинице
 - 2) скидки на оплату проживания
 - 3) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
 - 4) категория номера
 - 5) количество туристов
 - 6) фамилии туристов
6. Организационная структура современного отеля зависит от:
- 1) количества номерного фонда
 - 2) формы собственности
 - 3) сегмента потребителя
 - 4) целевого назначения гостиницы
 - 5) директора
 - 6) гл. бухгалтера
7. К сопутствующим услугам относятся:
- 1) хранение багажа
 - 2) отправка и получение писем и телеграмм
 - 3) медицинская помощь
 - 4) организация продажи билетов
 - 5) экскурсионное обслуживание
 - 6) прокат автомобилей
8. Бесплатные услуги:
- 1) побудка
 - 2) доставка цветов
 - 3) заказ мест в ресторанах города
 - 4) доставка корреспонденции
 - 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
 - 6) вызов такси

5.2. Темы письменных работ

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Функционально-организационная структура гостиницы
3. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения
4. Профиль работы гостиниц и других средств размещения
5. Классификации номерного фонда., соответствие номерного фонда Европейскому стандарту
6. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
7. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
8. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
9. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
10. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». иной опытом некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание.
11. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
12. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
13. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций.
14. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
15. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров Европейский стандарт классификации номеров.
16. Классификации номеров в гостиницах РФ.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» включает:

- 1) оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:
 - устный и письменный опрос,
 - собеседование,
 - реферативное задание,
 - тестовое задание

2) оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме: контрольных вопросов и заданий для экзамена.
5.4. Перечень видов оценочных средств
экзамены; - курсовые работы; - решение задач; - тестирование; - доклады; - рефераты.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
6.3.2.2	2. Информационная справочная система «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
46\2	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт.,		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	

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

Освоение дисциплины (модуля) Технология и организация гостиничной деятельности основано на комплексном формировании заданных показателей компетенций, представляющих собой, соответствующие знания, умения и навыки. Показатели компетенций «Знать» формируются преимущественно на основе лекционного материала и частично в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

Показатели компетенций «Уметь» и «Владеть» формируются в результате выполнения практических заданий и в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

Целью семинарского занятия является проверка усвоения программного материала по дисциплине (модулю) Технология и организация гостиничной деятельности, осуществление контроля и помощи в организации самостоятельной работы студента.

На семинарском занятии закрепляется обучение студентов самостоятельной работе с литературой и вспомогательным материалом. Студенты вырабатывают навык исследования по проблемным вопросам.

Занятие проводится после прочитанной лекции по теме учебной программы. При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется использовать как учебную литературу, нормативные акты, относящиеся к изучаемой теме.