

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Технологии и организации
общественного питания

наименование кафедры

Г.А. Губаненко

подпись, инициалы, фамилия

« 18 » марта 20 19 г.

Торгово-экономический

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Дисциплина Б1.О.15 Технология и организация обслуживания на
предприятиях сферы гостеприимства и общественного
питания
индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при
реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная
деятельность
код и наименование направленности (профиля)

форма обучения очная

год набора 2019

Красноярск 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

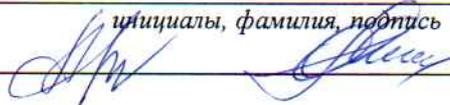
43.03.03 Гостиничное дело

43.03.03.31 Ресторанно-гостиничная деятельность

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили А.М. Тимофеева, О.М. Сергачева

инициалы, фамилия, подпись



1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий и предприятий общественного питания, комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания, ознакомление студентов с современными концепциями продвижения услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, рассмотрение различных форм формирования и стимулирования спроса в сфере гостеприимства и общественного питания, о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия и предприятий общественного питания; овладение технологическими навыками организации процесса обслуживания в средствах размещения и предприятиях общественного питания.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучить технологические и нормативные компоненты деятельности гостиничных предприятий и предприятий общественного питания;
- изучить состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания;
- сформировать у студентов профессиональное мышление в сфере гостиничной деятельности и общественного питания, для дальнейшей организации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения и предприятий общественного питания, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- формировать стремления к повышению профессионального мастерства и постоянного личностного развития;
- развитие применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- сформировать знания, позволяющие использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности;
- сформировать знания, позволяющие стимулировать спрос на услуги предприятий индустрии гостеприимства.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ПКО-4: Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	
Уровень 1	принципы проектирования зданий предприятий индустрии гостеприимства; принципы проектирования деятельности отдельных подразделений (служб) гостиничного предприятия
Уровень 1	определять цели и задачи проектирования деятельности подразделений гостиничного предприятия
Уровень 1	принципами организации работы подразделений гостиничного предприятия; навыками проектирования планировочной организации гостиничных номеров различных категорий
ПКО-3: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	
Уровень 1	нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; гостевой цикл; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; организацию работы основных подразделений (служб) гостиничного предприятия
Уровень 1	разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы; формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; установить взаимосвязь в работе основных подразделений (служб) гостиничного предприятия
Уровень 1	навыками использования современных технологий для формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; технологическими навыками организации процесса обслуживания, в гостиничном предприятии отвечающего требованиям потребителей
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	
Уровень 1	особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения: гостевой цикл; современные концепции продвижения услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	определять потребность в технологических новациях в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; осуществлять поиск, выбор новой информации в сфере гостеприимства и общественного питания
Уровень 1	навыками организации работ по выявлению потребностей в технологических новациях; навыками поиска, выбора и использования информации в области формирования и стимулирования спроса на услуги предприятий индустрии гостеприимства

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной

программы

Деловые коммуникации и культура речи

Организация обслуживания в санаторно-курортных учреждениях

Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере гостеприимства

Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности

Организация труда персонала в гостинично-ресторанных комплексах
выполнение и защита выпускной квалификационной работы

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр	
		2	3
Общая трудоемкость дисциплины	6 (216)	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	3 (108)	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	1 (36)	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа			
в том числе: семинары			
практические занятия	2 (72)	1 (36)	1 (36)
практикумы			
лабораторные работы			
другие виды контактной работы			
в том числе: групповые консультации			
индивидуальные консультации			
иная внеаудиторная контактная работа:			
групповые занятия			
индивидуальные занятия			
Самостоятельная работа обучающихся:	2 (72)	1,5 (54)	0,5 (18)
изучение теоретического курса (ТО)			
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)			
реферат, эссе (Р)			
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Да	Нет	Да
Промежуточная аттестация (Зачёт)	1 (36)		1 (36)

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания	2	8	0	6	ОПК-1 ПКО-3
2	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	6	8	0	18	ПКО-3
3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	4	0	6	ОПК-1 ПКО-3
4	Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения	8	16	0	24	ОПК-1 ПКО-3
5	Организационное построение гостиничного предприятия	2	4	0	2	ОПК-1 ПКО-3 ПКО-4

6	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	4	8	0	4	ОПК-1 ПКО-3 ПКО-4
7	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда	2	4	0	2	ОПК-1 ПКО-3 ПКО-4
8	Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения	2	8	0	2	ОПК-1 ПКО-3 ПКО-4
9	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц	2	4	0	2	ОПК-1 ПКО-3 ПКО-4
10	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения	4	4	0	2	ОПК-1 ПКО-3 ПКО-4
11	Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства	2	4	0	4	ОПК-1 ПКО-3 ПКО-4
Всего		36	72	0	72	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

1	1	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания. Современные формы гостиничного бизнеса	2	0	0
2	2	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	6	0	0
3	3	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	2	0	0
4	4	Этапы обслуживания гостей и гостиничные технологии: гостевой цикл. Регистрация гостей. Проживание и обслуживание гостя. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг. Выезд гостя и оплата гостиничных услуг. Новые технологии гостиничной деятельности	8	0	0
5	5	Организационное построение гостиничного предприятия: Миссия, цель гостиничного предприятия. Управление непрерывным развитием гостиницы. Фирменный стиль гостиничного предприятия	2	0	0

6	6	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения: Характеристика и структура основных служб гостиничного предприятия	2	0	0
7	6	Роль и место различных служб в гостинице. Взаимосвязь в работе служб гостиниц и других средств размещения	2	0	0
8	7	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда: Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и других средств размещения. Критерии сегментирования гостиничного рынка. Нормативная база проектирования и строительства. Проблемы модернизации гостиничного фонда. Объемно- планировочные решения здания гостиниц	2	0	0

9	8	Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения: Формирование предметно-пространственной среды гостиницы. Схемы организации гостиниц различной вместимости. Организация помещений жилой группы (планировочная организация гостиничных номеров) с комплексом поэтажного обслуживания. Помещения общественного назначения гостиниц и других средств размещения	2	0	0
10	9	Организация деятельности предприятий питания в составе гостиниц	2	0	0
11	10	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения. Характеристика и структура инженерно-технологического оборудования	2	0	0
12	10	Понятие телекоммуникационных систем. Использование информационных технологий в сфере гостеприимства. Профессиональное технологическое оборудование и его характеристика	2	0	0

13	11	Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства	2	0	0
Всего			36	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Роль гостиничной индустрии в сфере услуг	2	0	0
2	1	Рынок гостиничных услуг и его компоненты	2	0	0
3	1	Уникальное средство размещения в мире	4	0	0
4	2	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	2	0	0
5	2	Система классификации гостиниц и иных средств размещения	4	0	0
6	2	Международные и национальные акты, регулирующие деятельность гостиниц	2	0	0
7	3	Новые гостиничные продукты и услуги	4	0	0
8	4	Технология работы службы приема и размещения гостей	2	0	0
9	4	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице	2	0	0
10	4	Технология приема и размещения потребителей в гостинице	2	0	0
11	4	Технология обслуживания потребителей во время проживания в гостинице	4	0	0
12	4	Должностные обязанности персонала административно-хозяйственной службы гостиницы	4	0	0

13	4	Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг	2	0	0
14	5	Фирменный стиль гостиничного предприятия (практическое): разработка концепции и фирменного стиля гостиничного предприятия по заданию преподавателя (торговая марка, торговый знак, логотип, слоган и т.д.)	4	0	0
15	6	Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Порядок бронирования номеров», «Порядок поселения в гостинице» (практическое): решение ситуацион-ных задач, заполнение бланков к регламентам	2	0	0
16	6	Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Организация обслуживания на этажах», «Организация питания гостей» (практическое): решение ситуационных задач, заполнение бланков к регламентам	2	0	0
17	6	Технологический цикл обслуживания гостей. Регламент процессов «Дополнительные услуги населению», «Выселение из номеров» (практическое): решение ситуацион-ных задач, заполнение бланков к регламентам	2	0	0
18	6	Разработка структуры гостиничного предприятия (практическое): решение ситуационной задачи	2	0	0

19	7	<p>Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (семинарское): обсуждение вопросов объемно-пространственного решения современных гостиниц; перспективные архитектурные решения в гостиничном бизнесе; модели размещения гостиниц в планировочной структуре города; факторы, определяющие выбор участка для размещения гостиничного комплекса</p>	2	0	0
20	7	<p>Формирование предметно-пространственной среды гостиницы, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (практическое): решение ситуационных задач по составлению схем функциональной организации гостиницы в соответствии с вариантом</p>	2	0	0

21	8	Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (семинарское): обсуждение вопросов формирования предметно-пространственной среды гостиниц; организации помещений жилой группы; помещений поэтажного обслуживания, помещений общественного назначения	2	0	0
22	8	Планировочные решения гостиничных номеров различных категорий (практическое): решение задач по планировочным решениям гостиничных номеров различных категорий	6	0	0
23	9	Классификация и типология предприятий питания в структуре гостиничного комплекса. Особенности их деятельности (практическое): работа с ГОСТом	2	0	0
24	9	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях (семинарское)	2	0	0
25	10	Профессиональное технологическое оборудование. Оснащение гостиничных комплексов профессиональным технологическим оборудованием (практическое): решение задач по подбору технологического оборудования для организации работы различных служб гостиничного предприятия	4	0	0

26	11	Анализ сайтов действующих гостиничных предприятий (практическое)	2	0	0
27	11	Формирование спроса на продукцию и услуги в индустрии гостеприимства (практическое): решение ситуационных задач по разработке рекомендаций по формированию и стимулированию спроса на продукцию и услуги предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	2	0	0
Всего			72	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Сергачева О.М.	Организация гостиничного дела: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело]	Красноярск: СФУ, 2018
Л1.2	Тимофеева А.М	Технология гостиничной деятельности: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанная деятельность]	Красноярск: СФУ, 2018

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Перечень видов оценочных средств

Согласно учебному плану промежуточной формой контроля по дисциплине «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» является зачет (2 семестр) и экзамен (3 семестр), которые проводятся в устной форме по экзаменационным билетам. Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются доклады, тесты, курсовая работа, контрольные вопросы к зачету и экзамену.

По дисциплине «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» в 3 семестре, согласно учебному плану студенты выполняют курсовую работу.

Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в фонде оценочных средств в приложении А.

5.2 Контрольные вопросы и задания

1. Роль гостиничной индустрии в сфере услуг. Понятие гостеприимства. Взаимосвязь туризма и гостеприимства.

2. Виды средств размещения. Классификация средств размещения (согласно ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования).

3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 9 октября 2015 года №1085: основные понятия, информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах, порядок и условия предоставления гостиничных услуг, ответственность исполнителя и потребителя.

4. Классификации гостиниц и иных средств размещения согласно приказу Минкультуры России 11 июля 2014 года № 1215 (категории гостиниц, категории номеров, этапы экспертной оценки).

5. Краткая характеристика международных документов гостиничного бизнеса: международные гостиничные правила, рекомендация 179 Международной организации труда «Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях».

6. Характеристика международной гостиничной конвенции касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами.

7. Гостиничные услуги и их особенности (невозможность хранения, неосязаемость, срочный характер, широкое участие персонала в производственном процессе, сезонный характер спроса, зависимость гостиничных услуг от целей путешествия и др.).

8. Виды услуг, оказываемых в гостиницах: основные и дополнительные, бесплатные и платные.

9. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности: их внедрения на рынок.

10. Современные формы гостиничного бизнеса (независимые предприятия, гостиничные цепи и их виды).

11. Технологический цикл обслуживания гостей: понятия, характеристика этапов.

12. Технология работы службы приема и размещения гостей.

13. Технология бронирования мест и номеров в гостинице.

14. Порядок регистрации и размещения гостей.

15. Технология уборки номерного фонда гостиницы: виды, последовательность уборки, правила поведения горничных.

16. Учет использования номерного фонда.

17. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

18. Генеральная уборка: цель, объем работ, периодичность.

19. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки.

20. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.

21. Уборка номеров после выезда клиентов.

22. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.

23. Подготовка горничной к работе. Тележка горничной.

24. Контроль качества уборки номеров.

25. Уборочные материалы, техника, инвентарь.

26. Технология работы прачечной-химчистки отеля.

27. Технология работы бизнес-центра и сервис-бюро.

28. Технология работы оздоровительного центра.

29. Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения.

30. Технология предоставления телекоммуникационных услуг.

31. Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг.

32. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих.

33. Использование электронных замковых систем.

34. Ночной аудит.

35. Выезд гостя и оплата гостиничных услуг.

36. Краткая характеристика должностных обязанностей персонала административно-хозяйственной службы гостиницы.

37. Автоматизированные системы управления гостиницами.

38. Мировые компьютерные системы бронирования.

39. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов

качеством обслуживания.

40. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

Практические задания

1. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для новой базы отдыха на берегу реки Мана. Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

2. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для новой гостиницы категории "пять звезд". Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

3. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для новой гостиницы категории "три звезды". Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

4. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для новой гостиницы категории "две звезды". Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

5. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для новой гостиницы категории "одна звезда". Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

6. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для новой гостиницы категории "без звезд". Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

7. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для нового конгрессно-гостиничного комплекса. Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

8. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для нового спа-отеля. Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

9. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для нового хостела. Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

10. Вам поручено разработать структуру основных и дополнительных услуг для новой детской туристской базы. Определите перечень платных и бесплатных услуг. Обоснуйте свой выбор.

11. Идентифицируйте категорию гостиницы: одно/двухместные номера составляют 100% номерного фонда, номера "высшей

категории" не менее 5% от общего количества номеров. Площадь однокомнатного одноместного номера не менее 14 м². Санузел предусмотрен в 100% номеров. В гостинице имеется конференц-зал с соответствующим оборудованием, плавательный бассейн. Интернет во всех номерах и общественных помещениях. Смена постельного белья осуществляется ежедневно. Предлагается завтрак по типу "шведский стол".

12. Идентифицируйте категорию гостиницы: одно/двухместные номера не менее 25 % от номерного фонда. Площадь однокомнатного одноместного номера не менее 9 м². Санузел в номере предусмотрен не менее чем в 25% номеров. Смена постельного белья один раз в пять дней. Предлагается континентальный завтрак.

13. Идентифицируйте категорию гостиницы: одно/двухместные номера составляют 100% номерного фонда. Площадь однокомнатного одноместного номера не менее 12 м². Санузел предусмотрен в 100% номеров. Смена постельного белья один раз в три дня. Предлагается расширенный завтрак.

14. Горничной предстоит текущая уборка жилых номеров. На одном из номеров горничная обнаружила табличку «Просьба не беспокоить». Обоснуйте принятые решения.

15. Представить в упрощенном виде процесс уборки номера. Определить последовательность и принцип выполнения работ. Обосновать принятые решения.

16. Определить востребованную и невостребованную часть рынка гостиничных услуг. Определить индексы спроса на гостиничные услуги.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации:

1. Понятие гостиницы. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг.

2. Краткая характеристика нормативных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению гостиничных услуг.

3. Основные принципы сооружения здания гостиницы.

4. Признаки классификации зданий гостиниц.

5. Требования, предъявляемые к гостиницам и другим средствам размещения.

6. Функциональный состав помещений гостиницы.

7. Классификация номерного фонда гостиниц и других средств размещения.

8. Признаки классификации гостиниц и других средств размещения.

9. Типы размещения и их характеристика согласно ГОСТ Р 53423-2009 «Гостиницы и другие средства размещения».

10. Виды бронирования. Организация работы службы бронирования.
11. Порядок поселения в гостинице.
12. Организация обслуживания на этажах.
13. Организация питания гостей.
14. Виды дополнительных услуг, предоставляемых в гостиничных предприятиях. Их характеристика.
15. Порядок выселения из номеров.
16. Технологический цикл обслуживания гостей.
17. Модель размещения гостиниц в планировочной структуре города.
18. Формирование предметно-пространственной среды гостиниц.
19. Функциональная организация помещений жилой группы гостиницы.
20. Мебель в интерьере (дифференциация по назначению, по характеру конструктивной структуры, характеристика мебели для вестибюльной группы).
21. Характеристика гостиничной мебели для жилой группы помещений.
22. Декоративные и мебельные ткани в интерьере гостиниц (рисунок, фактура, требования к подбору тканей и т.д.).
23. Требования, предъявляемые к цветовому решению гостиниц (контрастные, нюансные приемы цветового решения, психологическое воздействие цветовой гаммы на человека и т.д.).
24. Способы освещения гостиничных номеров. Роль освещения в интерьере гостиничных номеров.
25. Роль озеленения в интерьере гостиниц и других средств размещения. Способы озеленения, применяемые в гостиницах.
26. Характеристика системы отопления в гостиницах.
27. Характеристика системы водоснабжения в гостиницах.
28. Характеристика системы канализации в гостиницах.
29. Характеристика системы вентиляции и кондиционирования воздуха в гостинице.
30. Характеристика систем пылеудаления и мусороудаления в гостинице.
31. Характеристика энергоснабжения в гостинице.
32. Характеристика лифтового оборудования в гостинице.
33. Понятие профессионального технологического оборудования. Виды профессионального технологического оборудования.
34. Классификация уборочного оборудования и его краткая характеристика.

35. Характеристика оборудования для службы приема и размещения.
36. Классификация оборудования для службы организации питания и его краткая характеристика.
37. Минимальные требования, предъявляемые к стандартному Web-сайту гостиницы.

5.3 Темы письменных работ

Тематику курсовых работ формирует ведущий преподаватель по дисциплине, она утверждается решением кафедры. По согласованию с руководителем курсовая работа может быть выполнена как аналитическая, основанная на практическом материале конкретных гостиниц и других средств размещения, так и выполнена на научном экспериментальном материале по узкоспециализированной теме.

Ниже представлена примерная тематика курсовых работ, которая носит общий характер.

Примерная тематика курсовых работ

1. Технология и организация работы сервис-бюро в гостинице «.....».
2. Технология предоставления телекоммуникационных услуг в гостинице «.....».
3. Технология и организация работы с постоянными гостями гостиницы «.....». Программы «Постоянный гость».
4. Технология и организация работы с иностранными гостями в гостинице «.....». Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
5. Технология и организация работы с гостями гостиницы «.....», имеющими ограниченные физические возможности.
6. Технология и организация работы административно- хозяйственной службы гостиницы «.....».
7. Технология и организация работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице «.....».
8. Технология и организация работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих в гостинице «.....».
9. Технология и организация работы бизнес-центра в гостинице «.....».
10. Технология и организация работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице «.....».
11. Технология и организация работы по организации отдыха и развлечений в гостинице «.....».
12. Технология и организация работы спортивно- оздоровительного центра в гостинице «.....».
13. Технология обслуживания гостиничного фонда гостиницы «.....».
14. Технологии и организация работы транспортной службы гостиницы «.....».

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Родионова Н. С., Субботина Е. В., Глаголева Л. Э., Высотина Е. А.	Организация гостиничного дела: учебное пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело"	Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014
Л1.2	Корнеев Н. В., Корнеева Ю. В.	Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм"	Москва: Академия, 2015
Л1.3	Тимохина Т. Л.	Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2016
Л1.4	Семеркова Л. Н., Белякова В. А.	Технология и организация гостиничных услуг: учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018
Л1.5	Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А.	Организация гостиничного дела	Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013
Л1.6	Быстров С. А.	Организация гостиничного дела: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2016
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Михеева Н. А.	Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учеб. для вузов по спец. 100103.64 "Социально-культурный сервис и туризм"	Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013
Л2.2	Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В.	Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"	Москва: КноРус, 2014
Л2.3	Есаулова С. П.	Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011

Л2.4	Вотинцева Н. А.	Правовое обеспечение гостиничной деятельности: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2017
Л2.5	Ушаков Р. Н., Авилова Н.Л.	Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Сергачева О.М.	Организация гостиничного дела: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело]	Красноярск: СФУ, 2018
Л3.2	Тимофеева А.М	Технология гостиничной деятельности: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанная деятельность]	Красноярск: СФУ, 2018

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	2. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]	http://bik.sfu-kras.ru/
Э2	3. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]	http://e.lanbook.com/
Э3	4. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]	http://www.znanium.com/
Э4	5. Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]	http://ibooks.ru
Э5	6. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой	http://rucont.ru

ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]	
--	--

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов по дисциплине включает следующие виды деятельности:

- систематическое чтение и конспектирование учебной и научной литературы по изучаемым вопросам дисциплины;
- подготовка к семинарским занятиям, написание реферативных обзоров и докладов;
- подготовка к практическим занятиям;
- самостоятельное решение задач по темам дисциплины;
- решение тестовых заданий;
- написание курсовой работы.

Формами контроля самостоятельной работы студентов по дисциплине являются: устный контроль и письменный контроль.

Особенность выполнения самостоятельной работы по каждой теме дисциплины заключается в самостоятельном поиске и анализе информации по изучаемым темам в учебной литературе, периодических изданиях, материалах научно-практических конференций, монографиях и Интернет-ресурсах. Результаты поиска студентов выносятся на обсуждение на занятиях семинарского типа.

Самостоятельная работа студентов позволит студентам оптимальным образом подготовиться к семинарским и практическим занятиям, а также по окончании изучения дисциплины успешно сдать зачет и экзамен.

Виды и формы контроля самостоятельной работы:

- конспектирование основной учебной и периодической литературы (контроль во время аудиторного занятия);
- подготовка к семинарским и практическим занятиям (контроль во время аудиторного занятия);
- доклад, реферативный обзор, тезисы сообщений (выступление на семинаре);
- самостоятельное решение тестовых заданий по темам дисциплины (контроль во время аудиторного занятия);
- самостоятельное решение задач по темам дисциплины (контроль во время аудиторного занятия);
- написание курсовой работы (защита курсовой работы).

Курсовая работа является одним из основных видов самостоятельной работы студентов в вузе, направленной на изучение, закрепление, углубление и обобщение знаний по учебным

дисциплинам профессиональной подготовки. Программой курса предусмотрено написание курсовой работы в 3 семестре.

Конкретная структура курсовой работы согласуется с руководителем. Ниже представлена примерная структура курсовой работы.

Титульный лист

Содержание

В содержании указывают наименование разделов курсовой работы и соответствующие им номера страниц.

Введение

Включает актуальность выбранной темы, степень ее освещенности в литературе.

Формулируется цель и задачи курсовой работы.

Во введении указывают, на каком конкретном материале выполнена работа, характеризуют основные источники получения информации, методы исследования, раскрывают и обосновывают структуру работы. Объем введения не должен превышать 2 страницы.

Основная часть

Этот элемент структуры курсовой работы состоит из пунктов (глав) и подпунктов (параграфов) в рамках которых раскрывают тему и ее отдельные положения.

В этой части приводят теоретический и практический материал по теме курсовой работы. Анализируют существующие точки зрения на исследуемую проблему, излагают и обосновывают свою позицию. Проводят необходимые практические исследования на примере гостиниц и других средств размещения.

Теоретическая часть

В теоретической части излагается состояние исследуемого вопроса по литературным данным. Теоретические вопросы курсовой работы раскрываются на основе изучения рекомендуемой литературы по дисциплине. Важно изучить не только учебную литературу, но и научную литературу, периодические издания и нормативно-правовые документы по рассматриваемым вопросам.

Собранный материал необходимо систематизировать и обработать. Изложение теоретических вопросов курсовой работы должно быть последовательным и взаимосвязанным. Не допускается дословное переписывание литературы. Цитирование текста из литературных источников должно быть оформлено ссылками на них.

Рекомендуется привести необходимые таблицы, графики, рисунки, сопровождающиеся соответствующими пояснениями и выводами. Заканчивается теоретическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

В данном разделе может быть представлено подробное описание технологии работы конкретной службы или отдела, а именно:

- функции и задачи службы, ее состав;
- требования, предъявляемые к помещениям службы;
- оборудование рабочих мест сотрудников службы;
- должностные инструкции работников службы;
- взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы;
- технические средства, обеспечивающие работу службы, правила их эксплуатации;
- технологическая документация, используемая в работе службы;
- этика и этикет работников службы;
- стандарты обслуживания;
- требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские;
- культура взаимоотношений между сотрудниками и клиентами.

Практическая часть

Данный раздел необходимо начать с краткой характеристики гостиницы или другого средства размещения.

В практической части может быть описан технологический процесс, согласно выбранной теме, на примере конкретной гостиницы. Конкретный технологический процесс необходимо представить в виде схемы и подробно описать ее. Возможна разработка стандартов обслуживания.

Заканчивается практическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

Заключение

Содержит краткое изложение основных рассмотренных в процессе написания курсовой работы вопросов, подведение итогов и выводы. Здесь же приводятся практические рекомендации и возможные направления развития темы курсовой работы в дальнейшем.

Как правило, каждый из выводов говорит о достижении одной из поставленных задач или целей, а последний – о главном результате работы.

На основании выводов работы составляются практические рекомендации и предложения конкретной гостинице или иному средству размещения, которые смогут способствовать повышению эффективности ее деятельности.

Список сокращений

В список сокращений вносят использованные в тексте сокращения слов. Перечень сокращений располагают столбцом. Слева

в алфавитном порядке приводят сокращения, справа – их детальную расшифровку.

Список использованных источников

В список использованных источников включают все литературные источники, правовые и нормативные документы, использованные автором при написании работы.

Приложения

В случае наличия приложений их приводят после списка использованных источников. В приложении оформляются:

- иллюстрации большого формата или объема;
- сметы, ведомости;
- описание аппаратуры и приборов, примененных при проведении экспериментов, измерений, испытаний;
- бланки анкет;
- распечатки с ЭВМ;
- таблицы с данными, дополняющими основные результаты.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	9.1.1 Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
9.1.2	9.1.2 Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
9.1.3	9.1.3 Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	1. База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: http://normacs-ural.com/
9.2.2	2. База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образования. – Москва, [2006]. – Режим доступа: http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp

9.2.3	3. Информационно-аналитическая система «Статистика» [Электронный ресурс]: база данных содержит актуальную статистическую информацию для бизнес-планирования, определения вида деятельности и анализа конкурентной среды. – Красноярск, [2007]. – Режим доступа: http://ias-stat.ru
9.2.4	4. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: база данных содержит правовую информацию. – Москва, [1997]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/online
9.2.5	5. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа http://bik.sfu-kras.ru/

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы

Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

№ 4-38 кабинет технологии и организации гостиничного дела Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Da-Lite 127*170, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, ноутбук Samsung NP-R528.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

№ 3-21 кабинет ресторанный сервиса

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528

Учебная аудитория для самостоятельной работы:

№ 6-21 кабинет информатики

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт., концентратор Ascor

Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово-экономическим наукам научной библиотеки библиотечно-издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы:

№ 3-02

ул. Лиды Прушинской, зд.2

Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр. копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочее место (Intel) Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5 Монитор 19 Samsung 9430N-3 шт.; Компьютера Kraftway Credo KC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.; Принтер HP LaserJet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.