

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
Бурмистров А.В.


(подпись)

« 14 » 09 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б1.В.ДВ.6.2 Организация обслуживания в сфере
гостиничного сервис

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничное деятельность

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 4/8

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	8	0,28
Практические занятия	8	0,28
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	155	4,19
Форма аттестации (экзамен)	9	0,25
Всего	180	5

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

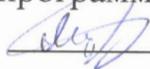
(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность»

Разработчик программы:

Доцент

(должность)



(подпись)

Р.Г. Мударисов

(Ф.И.О.)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,

протокол от 04 09 2018 г. № 05

Зав. кафедрой



(подпись)

Л.Н.Абуталипова

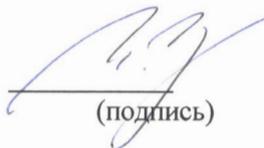
(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится кафедра-разработчик РП

от 14 09 2018 г. № 1

Председатель комиссии, доцент



(подпись)

М.Р.Зиганшина

(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ



(подпись)

Л.А.Китаева

(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины *«Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса»* являются формирование у студентов целостной системы знаний в области организации размещения и транспортно-экскурсионного обслуживания; предоставления услуг в условиях рыночной экономики.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса» относится к дисциплине по выбору части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса» бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Организация туристской деятельности*
- б) Сервисная деятельность*
- в) Конфликтология*
- г) Гостиничный менеджмент*

Дисциплина «Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- а) Проектирование гостиничной деятельности*
- б) Туристско-рекреационное проектирование*
- в) Технология и организация операторских и агентских услуг*
- г) Технологии и организация гостиничных услуг*
- д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты*

Знания, полученные при изучении дисциплины «Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса» могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в производственно-технологической деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1. **Знать:** организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли; функции менеджмента, формы управления

предприятиями туристской индустрии; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности

2. Уметь: обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме; организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения

3. Владеть: навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; навыками анализа и составления договорной документации; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации

4. Структура и содержание дисциплины «Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Практические работы	Лабораторные работы	СРС	
1	Основные принципы организации обслуживания	7	2			11	<i>Доклады Подготовка к семинарским занятиям</i>
2	Культура и безопасность в сфере обслуживания	8	2	3		48	<i>Подготовка к семинарским занятиям</i>
3	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	8	2	3		48	<i>Подготовка к семинарским занятиям</i>
4	Нормативная база организации сервисного обслуживания	8	2	2		48	<i>Подготовка к семинарским занятиям, контрольная работа</i>
ИТОГО			8	8		155	
Форма аттестации							Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Основные принципы организации и обслуживания	2	Основные принципы организации обслуживания	Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания.	ПК-1
2	Культура и безопасность в сфере обслуживания	2	Культура и безопасность в сфере обслуживания	Культура и безопасность в сфере обслуживания Культура обслуживания. Требования к служащим сферы обслуживания.	ПК-1

3	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	2	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	Международное законодательство в сфере обслуживания. Основные права потребителей. Генеральное соглашение по торговле услугами.	ПК-1
4	Нормативная база организации и сервисного обслуживания	2	Нормативная база организации сервисного обслуживания	Российская классификация услуг населению. Общероссийский классификатор услуг населению (1994 г.). Лицензирование, стандартизация и сертификация. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания.	ПК-1

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума	Формируемые компетенции
1	Культура и безопасность в сфере обслуживания	3	Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания. Взаимосвязь дисциплины «Организация обслуживания в туризме» с другими дисциплинами. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя. Классы обслуживания потребителей. Уровень обслуживания. Стратегия обслуживания. Внедрение инноваций в сфере обслуживания. Ценообразование услуг. Информированность потребителя. Культура и безопасность в сфере обслуживания. Культура обслуживания. Требования к служащим сферы обслуживания. Нравственные и психологические аспекты общения персонала	ПК-1

			«контактной зоны». Этические принципы сферы обслуживания. Методы и приемы общения с гостем. Культура речи, эстетика труда работников индустрии туризма и гостеприимства. Безопасность жизни, здоровья, имущества, прав и интересов потребителей в процессе выполнения плановых и дополнительных услуг	
2	Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания	3	Международное законодательство в сфере обслуживания. Основные права потребителей. Генеральное соглашение по торговле услугами. Координации правового пространства в сферах обслуживания в СНГ. Система и принципы государственного регулирования обслуживания в РФ. Закон Российской Федерации «О стандартизации» (1993 г.).	ПК-1
3	Нормативная база организации сервисного обслуживания	2	Российская классификация услуг населению. Общероссийский классификатор услуг населению (1994 г.). Лицензирование, стандартизация и сертификация. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания. Стандарты обслуживания.	ПК-1

7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Основные принципы организации обслуживания	11	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-1
2	Культура и безопасность в сфере обслуживания	48	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-1
3	Международное и Российское	48	Изучение и анализ дополнительных	ПК-1

	законодательств во в сфере обслуживания		материалов для подготовки к докладам	
4	Нормативная база организации сервисного обслуживания	48	Изучение и анализ дополнительных материалов для подготовки к докладам	ПК-1

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

При оценке результатов деятельности, обучающихся в рамках дисциплины **«Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса»** используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается экзамен, доклад, работа на семинарских занятиях. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, входе изучения дисциплины он может набрать максимально 60 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине **«Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса»** итоговой формой отчетности является экзамен.

<i>Оценочные средства</i>	<i>Кол-во</i>	<i>Min, баллов</i>	<i>Max, баллов</i>
<i>Подготовка к семинарским занятиям</i>	<i>5</i>	<i>16</i>	<i>24</i>
<i>Контрольная работа</i>	<i>1</i>	<i>16</i>	<i>30</i>
<i>Доклад</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>6</i>
<i>Экзамен</i>		<i>24</i>	<i>40</i>
<i>Итого:</i>		<i>60</i>	<i>100</i>

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «**Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса**» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Л.А. Ульянченко под ред. и др. — Москва : КноРус, 2016. — 223 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/919850 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва : КноРус, 2016. — 192 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/919209 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с.	ЭБС «Юрайт» https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=415579# Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/919723 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

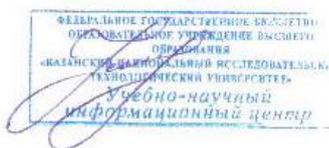
3. Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства : монография / Н.А. Зайцева, и др. — Москва : Русайнс, 2016. — 252 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/922072 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград:Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=624329 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2013. — 175 с.	ЭБС «BOOK.ru» https://www.book.ru/book/917773 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «**Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса**» использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com>
3. ЭБС «BOOK.ru» - Режим доступа: <https://www.book.ru>
4. ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru>

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



11. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

13. Образовательные технологии

По дисциплине ***«Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса»*** предусмотрено учебным планом 4 интерактивных лекционных занятий и 6 интерактивных практических занятий.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО направление 43.03.03 «Гостиничное дело» реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, деловые игры) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

Изучение и закрепление нового материала происходит на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, мини-лекция);