«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Технология гостиничного обслуживания

: 43.03.02 , :

: 2, : 4

		4
1	()	3
2		108
3	, .	63
4	, .	36
5	, .	18
6	, .	0
7	, .	36
8	, .	2
9	, .	7
10	, .	45
11	(, ,)	
12		

(): 43.03.02

1463 14.12.2015 ., : 19.01.2016 .

: 1, ,

(): 43.03.02

, 8 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

, . . .

:

,

:

. . .

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
6.
Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
3.
Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность к разработке туристского продукта; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
4.
Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
1.
7.
Компетенция ФГОС: ПК.12 способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
3.
Компетенция ФГОС: ПК.2 способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
4.
Компетенция ФГОС: ПК.4 способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
1.
Компетенция ФГОС: ПК.9 готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; <i>в части следующих результатов обучения:</i>
5.

2.

2.1

(, , ,)	
-----------	--

.1. 3	
1. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	; ;
.2. 4	
2. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии	; ;
.2. 6	

3.знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	;	;
.2. 4		
4.уметь применять основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с помощью компьютеров и компьютерных средств		
.3. 1		
5.знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристической индустрии	;	;
.3. 7		
6.знать способы организации питания туристов	;	;
.4. 1		
7.уметь формировать организационную структуру туристического и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	;	;
.9. 5		
8.уметь выстраивать технологические циклы в туристических и гостиничных предприятиях	;	;
.12. 3		
9.знать критерии оценки качества обслуживания в туризме	;	;

3.

3.1

	,	.		
: 4				
:				
1.	2	4	1, 5, 9	
2.	2	4	1, 2, 5	
:				
3.	2	4	1, 3, 5	
:				
4.	2	4	2, 7, 8	
5.	2	4	7, 8	
6.	2	4	2, 5, 9	
:				
7.	2	4	2, 7, 8	
8.	2	2	2, 8	

:				
9.	2	4	1, 2, 5, 6, 8	
:				
10.	2	2	1, 2, 3, 5, 9	

3.2

, .				
: 4				
:				
1.	2	2	5, 9	
2.	2	4	1, 2, 3, 7, 8	
:				
3.	2	2	2, 3, 5, 7, 8	
:				
4.	2	2	1, 2, 6, 7, 8, 9	
:				
5.	2	2	2, 5, 7, 8	,
6.	2	2	2, 4, 5, 6, 7, 8, 9	.
:				
11.	2	2	1, 2, 4, 5, 9	
12.	2	2	2, 3, 5, 9	,

4.

: 4				
1		1, 2, 7, 8	30	2
: [100103]: - [100103] - [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510. -				
2		1, 2, 3, 5, 6	11	3

: [100103]: - [100103]/ . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 .				
3		1, 2, 3, 5, 6, 9	4	2
: [100103]: - [100103]/ . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 .				

5.

- , (. 5.1).

5.1

	e-mail; ;
	e-mail;
	e-mail; ;
	;

6.

(),

- ECTS.

. 6.1.

6.1

: 4		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	13	26
[" 100103 - []/ . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 "		
<i>Лекция:</i>	9	18
<i>Практические занятия:</i>	18	36
[" 100103 - []/ . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 "		
<i>Курсовая работа:</i>	0	100 (в состав баллов за КР)
- () " 100103 - []/ . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 "		
<i>Зачет:</i>	10	20
- () " 100103 - []/ . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510 "		

		/	
.2	6.	+	+
.1	3.	+	+
.2	4.	+	+
.3	1.	+	+
	7.	+	+
.12	3.	+	+
.2	4.	+	
.4	1.	+	
.9	5.	+	

1

7.

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : [учебное пособие для вузов по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" и направлению "Туризм"] / Н. Ю. Арбузова. - М., 2011. - 222, [1] с. : схемы, табл.
 2. Корнеев Н. В. Технология гостиничного сервиса : [учебник для вузов по направлению "Сервис"] / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - М., 2011. - 269, [1] с. : табл.
 3. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356> - Загл. с экрана.
 4. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М., 2010. - 491, [2] с. : ил., табл.
 5. Скобкин С. С. Экономическая стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : учебное пособие / С. С. Скобкин ; Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова (ГОУ ВПО "РЭА им. Г. В. Плеханова"). - М., 2010. - 105 с. : табл.
 6. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : [учебное пособие по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство)] / Т. Л. Тимохина. - М., 2009. - 351 с. : ил., табл.
1. Кусков А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. - М., 2010. - 326, [1] с. : схемы, табл.

2. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис"] / А. В. Сорокина. - М., 2007. - 303 с.

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

4. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>

5. :

8.

8.1

1. Малетин С. С. Организация средств размещения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200510. - Загл. с экрана.

8.2

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9.

-

1	(- , ,)	

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине

Технология гостиничного обслуживания приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовая работа)	Промежуточная аттестация (зачет)
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	33. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	Взаимодействие гостиниц и туристских фирм Индустрия гостеприимства и основные задачи развития туризма в Российской Федерации Развитие гостиничного дела в мировой практике	Текущие занятия	Зачет, вопросы 1-8
ОПК.2 способность к разработке туристского продукта	34. знать виды и технологии обслуживания в организациях туристской индустрии	Выбор дополнительных услуг в разных гостиницах Организационная структура управления гостиницей Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы	Текущие занятия	Зачет, вопросы 14-20
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	31. знать процесс обслуживания потребителей по разным объектам туристской индустрии	Выбор дополнительных услуг в разных гостиницах Индустрия гостеприимства и основные задачи развития туризма в Российской Федерации Персонал и его влияние на качество услуг Развитие гостиничного дела в мировой практике Технология работы отдельных подразделений гостиницы	Курсовая работа	Зачет, вопросы 14-20
ПК.12/С способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	33. знать критерии оценки качества обслуживания в туризме	Индустрия гостеприимства и основные задачи развития туризма в Российской Федерации Система управления качеством в гостиницах Технология работы отдельных подразделений гостиницы Управление качеством услуг в гостинице	Курсовая работа	Зачет, вопросы 7-10

ПК.4/ОУ способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	Взаимодействие гостиниц и туристских фирм Организационная структура управления гостиницей Организация услуг питания и уборки номеров Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы	Курсовая работа	Зачет, вопросы 11-15
ПК.9/НИ готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	у5. уметь выстраивать технологические циклы в туристских и гостиничных предприятиях	Организационная структура управления гостиницей Организация услуг питания и уборки номеров Технологический цикл обслуживания и его этапы Технология работы отдельных подразделений гостиницы	Курсовая работа	Зачет, вопросы 8-16

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.12/С, ПК.4/ОУ, ПК.9/НИ.

Зачет проводится в устной форме, по билетам.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является курсовая работа. Требования к выполнению курсовой работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте курсовой работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.12/С, ПК.4/ОУ, ПК.9/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Технология гостиничного обслуживания», 4 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20 (список вопросов приведен ниже). В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня. Дополнительно в третьем вопросе заданы вопросы на объяснение основных понятий курса.

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Технология гостиничного обслуживания»

1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
2. Служба приема и размещения - работа с документами
3. Объяснить понятия – малая гостиница, хостел.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____ (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать сущность и значение процессов, не знает нормативных документов, оценка составляет *0-9 баллов*.
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать суть и значение явлений и процессов, но допускает непринципиальные ошибки, неуверенно излагает материал, оценка составляет *10-13 баллов*.

- Ответ на билет для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, знает нормативные документы, дает характеристику процессов, явлений, может дать их качественные характеристики процессов, не допускает ошибок, оценка составляет *14-17 баллов*
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы не только уверенно показывает сущность понятий, но и проводит сравнительный анализ, выявляет проблемы, способен представить характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры, не допускает ошибок, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных). Общая сумма баллов за семестр по БРС должна быть не менее 50 баллов для получения итогового зачета по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Технология гостиничного обслуживания»

1. Понятие гостиничной деятельности.
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в России и за рубежом.
4. Основные требования, предъявляемые гостиницам разных типов.
5. Международная и российская классификация гостиниц.
6. Типология гостиниц.
7. Нормативные документы, регулирующие деятельность средств размещения.
8. Внутриорганизационные нормативные документы.
9. Понятие гостиничной услуги. Основные и дополнительные услуги.
10. Сертификация гостиничных услуг – основные требования и подходы.
11. Организационная структура гостиничного предприятия (различные подходы).
12. Виды помещений гостиничного фонда.
13. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.
14. Основные службы, их обязанности
15. Виды и особенности гостиничных услуг.
16. Специфика работы с клиентом в гостинице.
17. Основные обязанности (с учетом особенностей различных служб).
18. Служба приема и размещения - работа с документами
19. Обслуживание гостиничного фонда - функции, требования к сотрудникам
20. Дополнительные услуги - виды, взаимодействие

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт курсовой работы

по дисциплине «Технология гостиничного обслуживания», 4 семестр

1. Методика оценки.

Задание по курсовой работе состоит из двух позиций:

первая – изложение технологии обслуживания в одном из подразделений гостиницы с учетом современных тенденций, с анализом и примерами из практики гостиничного сервиса;

второе – изложение собственного проекта гостиничного предприятия (без экономических расчетов и обоснований) и анализ технологии обслуживания в разных его подразделениях.

Оформляется в виде печатной работы.

Структура работы:

I. Введение. Актуальность, цель, задачи и т.д.

II. Основная часть.

1. Технология обслуживания в ... (выбор подразделения по последней цифре в номере зачетной книжки из списка ниже, от 1 до 10)
2. Проект гостиничного предприятия
 - 2.1. Основные характеристики гостиницы (название, местоположение, направление и вид деятельности, организационно-правовая форма, вид собственности, категория).
 - 2.2 Характеристика номерного фонда
 - 2.3 Организационная структура (схема), обоснование
 - 2.4 Состав и численность персонала по подразделениям
 - 2.5 Основные и дополнительные услуги
3. Технологический цикл обслуживания клиентов во всех функциональных подразделениях отеля

III. Заключение. Перспективы развития подобной гостиницы

IV. Список литературы и источников

V. Приложения (при необходимости)

Работа выполняется в печатном виде, примерный объем – 20-25 страниц, можно представить часть материала в виде таблицы или схемы. Обязательны собственные выводы и комментарии, список литературы и источников (не менее 15-20).

Работа выполняется на компьютере, должна соответствовать следующим требованиям – текст печатается через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, кегль 14, установленный формат листа А4. Поля: с левой стороны текста шириной 3 см, с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, внизу страницы – 2 см.

Стиль изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством работы и свидетельствуют о владении автором изученным материалом.

Список литературы и источников должен быть оформлен в соответствии с нормативами.

Этапы выполнения и защиты –

Тема курсовой согласуется в течение 3-х недель с начала семестра.

На 7-й неделе необходимо показать преподавателю список литературы, план и основную концепцию проекта.

Работа должна быть сдана на проверку на 14 неделе семестра. В случае необходимости, может быть дан срок 10 дней на доработку и исправление замечаний.

16-17 недели – защита курсовых работ на занятиях или на консультации.

Окончательная оценка выставляется в зачетную неделю.

Оцениваемые позиции –

Полнота изложения теоретической части; самостоятельность выбора и обоснования концепции гостиницы; знание соотношения разных характеристик отеля в целостном проекте; понимание технологического цикла обслуживания клиентов в гостиницах; умение аргументировать свою точку зрения на защите.

2. Критерии оценки

Курсовая работа считается **невыполненной**, если тема не раскрыта, общая концепция нежизнеспособна, технологии изложены неправильно, оформление не соответствуют требованиям, объем работы менее 15 страниц. Оценка составляет **0-49** балла.

Реферат выполнен на **пороговом** уровне, если работа выполнена, но тема раскрыта недостаточно полно, соотношение основных направлений работы не выявлено, концепция недостаточно обоснована, оформление небрежно. Оценка составляет **50-72** баллов.

Реферат выполнен на **базовом** уровне, если тема раскрыта, все проблемы автору понятны, концепция изложена убедительно, но допущены несущественные ошибки, есть небольшие замечания по оформлению. Оценка составляет **73-86** баллов.

Реферат считается выполненным на **продвинутом** уровне, если тема раскрыта полностью, все направления работы раскрыты полно и правильно, концепция интересна и самостоятельна, привлечены необходимые источники, работа оформлена по всем правилам. Оценка составляет **87-100** баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за курсовую работу учитываются отдельно по 100-

балльной шкале, в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

2. Примерный перечень тем курсовой работы.

по первому вопросу курсовой –

Функции и технология обслуживания в ...

- 1) - отделе бронирования
- 2) - отделе приема и размещения
- 3) - в службе обслуживания номерного фонда
- 4) - службе питания
- 5) - сервисной службе
- 6) - конгрессной службе
- 7) - службе безопасности
- 8) - инженерно-технической службе
- 9) - административной службе
- 10) – коммерческой службе