

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Технологии гостиничной деятельности

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.02 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль) Международный туризм

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - дать будущим бакалаврам гостиничного бизнеса необходимые теоретические и практические знания, позволяющие эффективно проектировать деятельность гостиничных предприятий и управлять бизнесом.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- дать студентам теоретические знания по организации технологических процессов на предприятиях в гостиничной индустрии;
- изучить основные технологии гостиничной деятельности;
- приобрести навыки по организации технологических процессов на предприятии в индустрии гостеприимства;
- приобрести комплекс знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладеть навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания;
- подготовить студентов к практической деятельности в сфере гостеприимства;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в профессионалах соответствующей квалификации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Общепрофессиональные компетенции			
1	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3	<ul style="list-style-type: none">• Технологии организации видов туризма• Событийный туризм и ивент-менеджмент• Учебная практика	<ul style="list-style-type: none">• Производственная практика• Преддипломная практика• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
2	Способен обеспечивать безопасность обслуживания	<ul style="list-style-type: none">• Безопасность жизнедеятельности	<ul style="list-style-type: none">• Производственная практика

	потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности ОПК-7	<ul style="list-style-type: none"> • Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
Профессиональные компетенции			
3	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности ПКО-1	<ul style="list-style-type: none"> • Менеджмент организаций профессиональной сферы • Организационные основы туризма • Событийный туризм и ивент-менеджмент • Технологии организации видов туризма 	<ul style="list-style-type: none"> • Управление персоналом в профессиональной сфере • Кросс-культурный менеджмент • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий ПКО-4	<ul style="list-style-type: none"> • Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере • Психология и конфликтология в организациях профессиональной сферы • Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья • Профессиональная этика и этикет 	<ul style="list-style-type: none"> • Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере • Производственная практика • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3;

– обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности ОПК-7;

– способность организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности ПКО-1;

– способность организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий ПКО-4.

В результате изучения дисциплины учащийся должен:

ЗНАТЬ:

- современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничной индустрии;
- отечественный и зарубежный опыт в области управления, рациональной организации и эффективного развития гостиничной сферы;
- отраслевые особенности, структуру рынка гостиничных услуг, методы его анализа;
- квалификационные требования к персоналу;
- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, основы теории организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений;
- функции менеджмента, формы управления предприятиями гостиничной индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом гостиничного предприятия;
- теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в сфере гостеприимства;
- понимать особенности технологии и организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства, социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе;
- понимать многообразие организационно-экономических процессов индустрии гостеприимства, их связь другими процессами, происходящими в национальной экономике.

УМЕТЬ:

- эффективно применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности;
- выявлять потребности потребителей, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения;
- обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

– организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;

– контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;

– применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями;

– работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны;

– использовать информационные технологии для отражения отраслевых аспектов принятия управленческих решений.

ВЛАДЕТЬ:

– специальной терминологией и профессиональной лексикой в рамках данного курса;

– навыками профессиональной аргументации при анализе стандартных ситуаций в сфере гостиничного хозяйства;

– этическими и правовыми нормами, регулируемыми с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; владеть умением использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности;

– навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами гостиничной индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях размещения требованиям нормативной документации;

– навыками формирования и продвижения гостиничных услуг, соответствующим запросам потребителей;

– основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;

– основными методами защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;

– навыками разработки и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

– навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания и организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах

размещения, а также применения стандартов в профессиональной гостиничной деятельности;

– навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;

– навыками самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль		Семестр
		Очная форма обучения		Очно-заочная форма обучения
		А	В	7
Аудиторные занятия (всего)	68/34	32	36	34
В том числе:				
Лекции (Л)	34/17	16	18	17
Практические занятия (ПЗ)	34/17	16	18	17
В том числе в интерактивной форме	12/6	4	8	6
Самостоятельная работа (всего)	49/74	40	9	74
Контроль (экзамен)	27/36	-	27	36
Общая трудоемкость	час	144	72	144
	зач. ед.	4	2	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Технологические основы гостиничной деятельности.	Технологии гостиничной деятельности: понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Гостиничный цикл и его этапы. Виды гостиничных технологий
2	Технологии бронирования номерного фонда.	Виды бронирования. Двойное бронирование. Процесс бронирования. Способы бронирования.
3	Технологии работы службы приёма и размещения.	Служба приема и размещения. Рабочие места службы приема и размещения. Регистрация и поселение гостя.
4	Технологии обслуживания номерного фонда.	Административно-хозяйственные службы в гостинице. Основные технологические документы АХС. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Виды

		уборочных работ. Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами. Контроль качества уборки номеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала. Технология работы прачечной-химчистки.
5	Технологии организации и предоставления услуг питания в гостинице.	Услуги питания. Обслуживание питанием в номерах (Room-service). Правила предлагающей продажи. Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах.
6	Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.	Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.
7	Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг.	Виды расчетов за проживание. Оформление расчетных документов. Оформление возврата денег. Ночной аудит.
8	Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.	Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология «Тайный покупатель».
9	Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.	Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в профессиональной сфере	+	+	+	+				+	
2.	Управление персоналом в профессиональной сфере	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3.	Кросс-культурный менеджмент	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4.	Производственная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

Для очной формы обучения

№	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	
---	-----------------------------	---	----	-----	--

п/п					Всего
5 семестр А модуль					
1	Тема 1. Технологические основы гостиничной деятельности.	4	4	10	18
2	Тема 2. Технологии бронирования номерного фонда.	4	4	10	18
3	Тема 3. Технологии работы службы приёма и размещения.	4	4	10	18
4	Тема 4. Технологии обслуживания номерного фонда.	4	4	10	18
6 семестр В модуль					
5	Тема 5. Технологии организации и предоставления услуг питания в гостинице.	4	4	2	10
6	Тема 6. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.	2	2	1	5
7	Тема 7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг.	4	4	2	10
8	Тема 8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.	4	4	2	10
9	Тема 9. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.	4	4	2	10
	Контроль (экзамен)	-	-	-	27
	Всего	34	34	49	72

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Тема 1. Технологические основы гостиничной деятельности.	1	1	10	12
2	Тема 2. Технологии бронирования номерного фонда.	2	2	8	12
3	Тема 3. Технологии работы службы приёма и размещения.	2	2	8	12
4	Тема 4. Технологии обслуживания номерного фонда.	2	2	8	12
5	Тема 5. Технологии организации и предоставления услуг питания в гостинице.	2	2	8	12
6	Тема 6. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.	2	2	8	12
7	Тема 7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг.	2	2	8	12
8	Тема 8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.	2	2	8	12
9	Тема 9. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.	2	2	8	12

	Контроль (экзамен)	-	-	-	36
	Всего	17	17	74	144

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары)

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1	1	Тема 1. Технологические основы гостиничной деятельности.	4
2	2	Тема 2. Технологии бронирования номерного фонда. *	4
3	3	Тема 3. Технологии работы службы приёма и размещения.	4
4	4	Тема 4. Технологии обслуживания номерного фонда.	4
5	5	Тема 5. Технологии организации и предоставления услуг питания в гостинице.	4
6	6	Тема 6. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.	2
7	7	Тема 7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг. *	4
8	8	Тема 8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.	4
9	9	Тема 9. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. *	4

*занятия проходят в интерактивной форме

Очно-заочная форма обучения

*занятия проходят в интерактивной форме

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1	1	Тема 1. Технологические основы гостиничной деятельности.	1
2	2	Тема 2. Технологии бронирования номерного фонда. *	2
3	3	Тема 3. Технологии работы службы приёма и размещения.	2
4	4	Тема 4. Технологии обслуживания номерного фонда.	2
5	5	Тема 5. Технологии организации и предоставления услуг питания в гостинице.	2

6	6	Тема 6. Технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.	2
7	7	Тема 7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг. *	2
8	8	Тема 8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.	2
9	9	Тема 9. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования. *	2

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная персональными компьютерами, мультимедийным проектором и проекционным экраном, учебно-тренинговый центр по туризму и гостиничному делу, учебно-тренинговая лаборатория «Банкетный зал».

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) Консультант, Гарант,

в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН

г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

д) ресурсы сети Интернет:

- <http://www.new-hotel.ru/> Гостиничный бизнес России

- <http://www.all-hotels.ru/> Все отели России. Система бронирования через Интернет

- <http://www.hotelnews.ru/> Web-ресурс «HotelNews.ru»

- <http://www.catalog.horeca.ru/> Каталог заведений и операторов рынка HoReCa

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). <https://biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904>

Дополнительная литература

2. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

4. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

5. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

6. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ», Кафедра туризма и сервиса. - Ставрополь: СЕКВОЙЯ, 2016. - 74 с.: ил. - Библиогр. в кн.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

7. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р.И. Сухов; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 196 с.: схем., табл. - Библиогр.: с. 162. - ISBN 978-5-9275-2191-3; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 2).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 3.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний,

умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Доцент кафедры

должность, название кафедры



Т.Ю. Крамарова

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Зам. директора, к.пед.н.

должность, название кафедры



Л. В. Куклина

инициалы, фамилия