

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

14.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.2.7 Технологии гостиничных услуг

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Технологии и организация туроператорских и
турагентских услуг

Курс 4
Семестр 7, 8

Распределение учебного времени

| | | |
|---|---------|-----------------------|
| Трудоемкость по учебному плану | 180 / 5 | часов/зачетных единиц |
| Лекции | 8 | часов |
| Лабораторные работы | - | часов |
| Практические занятия | 8 | часов |
| Иная контактная работа | - | часов |
| Всего контактной работы (без учета экз.) | 16 | часов |
| Контактная работа по экзамену | 6 | часов |
| Курсовой проект (работа) | - | семестр |
| Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.) | 128 | часов |
| Самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 30 | часов |
| Экзамен | 8 | семестр |
| Зачет | - | семестр |
| БРК, ДЗ | - | семестр |

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

| | | | |
|-------------|-----------|-------------|----------------|
| доцент | СиТ | СОГЛАСОВАНО | В.В. Лежнин |
| (должность) | (кафедра) | | (И.О. Фамилия) |

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра сервиса и туризма

| | | | |
|---------------------|-------------|------------------------|--|
| | | (наименование кафедры) | |
| 09.02.2023 | протокол № | 5 | |
| (дата) | | | |
| Заведующий кафедрой | СОГЛАСОВАНО | С.М. Васина | |
| | | (И.О. Фамилия) | |

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

| | | |
|---------------------|-------------|----------------|
| Заведующий кафедрой | СОГЛАСОВАНО | С.М. Васина |
| | | (И.О. Фамилия) |

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

| | |
|-------------|----------------|
| СОГЛАСОВАНО | В.П. Комисар |
| | (И.О. Фамилия) |

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 22.02.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|--|--|--|
| 1. ПК-5 Формирует технологии оказания гостиничных, санаторно-курортных, анимационных услуг и услуг общественного питания на основе современных требований к созданию туристского продукта | ПК-5.1. Организует процесс оказания гостиничных и санаторно-курортных услуг на основе новых технологий | знания: 1. знать классификацию гостиничных предприятий; 2. знать технологию формирования и реализации туристского и гостиничного продукта; 3. знать процесс предоставления комплекса гостиничных и санаторно-курортных услуг умения: 1. уметь применять технологии оказания гостиничных услуг при работе с туристскими группами; 2. уметь организовывать процесс предоставления гостиничных услуг и санаторно-курортных услуг гостю; 3. уметь формировать гостиничный продукт и представлять как происходит его реализация потребителю навыки: 1. владеть навыками работы с гостиничными и санаторно-курортными продуктами; 2. владеть новыми технологиями, инновационными продуктами при разработке гостиничного продукта. |

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Технологии анимационной деятельности (ПК-5)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ПК-5)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, лекция с элементами мозгового штурма

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Виды и темы занятий | Количество часов | Формируемые компетенции |
|--|------------------|-------------------------|
| 1. Теоретические основы развития гостиничного дела в России и мире. | 36 | ПК-5 |
| Лекция. Тенденция развития мировой сферы туризма и гостеприимства | 2 | |
| Практическое занятие. Семинар. Понятийный аспект гостиничного дела: 1. Определение понятия "гостиница"; 2. Основные исторические аспекты развития гостиничного дела в мире.; 3. Основные исторические аспекты развития гостиничного дела в России. | 4 | |
| Лекция. Российский опыт развития гостиничной индустрии. Этапы: СССР, современная Россия. | 2 | |
| Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1.Подготовить эссе на тему: "Управленческий труд в гостиницах" 2. Проанализировать основные туристические интернет источники на предмет работы с гостиничными предприятиями. Выявить проблемы и перспективы. 3. Проработать 2-3 статьи по направлению гостиничное дело и выявить основные плюсы и минусы развития гостиничного дела. 4. Проанализировать 1-2 гостиницы России и провести их сравнительный анализ 5. Выявить основные сильные и слабые стороны гостиничных предприятий города Йошкар-Ола 6. Составить SWOT-анализ по любой гостинице города Йошкар-Ола | 28 | |
| Иная контактная работа: | 0 | |

8 семестр

| Виды и темы занятий | Количество часов | Формируемые компетенции |
|---|------------------|-------------------------|
| Основная характеристика гостиничных предприятий. | 108 | ПК-5 |
| Лекция. Классификация основных видов гостиничных предприятий. | 4 | |
| Практическое занятие. Подготовка презентации по любой выбранной гостинице мира/России. В презентации осветить: исторический аспект, наименование и наличие служб, работу с клиентами, PR и т.д. | 4 | |

| | |
|---|-----|
| Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Самостоятельно изучить организацию работы службы Front Office, выявить перспективы повышения качества обслуживания и существующие недостатки в системе на примере любого отеля 2. Написать эссе на тему: "Роль PR технологий в сфере гостиничных услуг" 3. Самостоятельно ознакомиться с перечнем существующих гостиниц в городе Йошкар-Ола и представить краткий анализ по каждой гостинице. 4. Проанализировать основные функции службы питания в отеле: выявить основные перспективы развития данной службы. 5. Изучить работу с системами Lodging Touch, Nimeta, предназначенными для работы с отелями. 6. Написать эссе на тему: Качество обслуживания в гостиничных предприятиях 7. Провести конкурентный анализ на примере гостиниц города Йошкар-Ола | 100 |
| Иная контактная работа: | 0 |
| Подготовка к экзамену | 30 |
| Проведение экзамена | 6 |

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для приобретения прочных как теоретических знаний, так и умений, большое значение имеет постоянная самостоятельная деятельность.

Тематика самостоятельной работы представлена в рабочей программе, где конкретно указаны темы самостоятельной работы и время, необходимое для полного освоения указанной темы.

В освоении курса поможет краткий путеводитель по изучаемой дисциплине.

1. При изучении курса дисциплины необходимо постоянно обращаться к программе дисциплины, которая содержит сведения о содержании учебного лекционного материала, темах практических занятий. Перечень рекомендуемой литературы по дисциплине приведен в данной рабочей программе.

2. Для достижения хороших результатов работы в аудитории необходимо не только ознакомиться с тематическим планом лекционных и практических занятий, но и готовиться к ним. Самостоятельная работа – это подготовка к активной работе во время лекций, и особенно практических работ, т.е. более эффективному освоению материала. Задания к предлекционной работе сформулированы в виде проблемных вопросов по теме. Задания к практическим занятиям сформулированы в виде темы практического занятия.

3. В процессе изучения курса проводится текущий контроль знаний. Вопросы к проведению контроля, а также темы, которые включены в каждый из представленных тестовых материалов, приведены в разделе 7 рабочей программы. Там же приведен нулевой вариант теста. Критерии тестового контроля, а также условия аттестации приведены в технологической карте, имеющейся в составе РП.

4. Результатом изучения курса является экзамен. В составе РП приведены вопросы и критерии промежуточного контроля. По данной дисциплине предусмотрена сдача экзамена, которая предусмотрена в 8 семестре.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

| №№ п/п | Список используемой литературы | Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет |
|---|---|---|
| УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ | | |
| 1. | Полухина, Анна Николаевна. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства [Текст] : монография / А. П. Полухина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 254 с. ISBN 5-8158-0567-5. Экземпляры: всего 66. | 66 |
| 2. | Полухина, Анна Николаевна. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [для студентов направлений "Туризм", "Сервис", "Гостиничное дело", преподавателей и специалистов] / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2013. - 227 с. ISBN 978-5-8158-1189-8. Экземпляры: всего 54. | 54 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_2013.pdf |
| 3. | Полухина, Анна Николаевна. Проблемы развития предпринимательства в сфере туризма в регионах России [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 230 с. ISBN 978-5-8158-1352-6. Экземпляры: всего 11. | 11 |
| 4. | Полухина, Анна Николаевна. Инновационная модель развития туризма в регионах Приволжского федерального округа [Текст] : (на примере экологического туризма) : монография / А. Н. Полухина, В. В. Лежнин; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1390-8. Экземпляры: всего 8. | 8 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovacion_model_2014.pdf |
| 5. | Полухина, Анна Николаевна. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма [Текст] : (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 274 с. ISBN 978-5-8158-1574-2. Экземпляры: всего 11. | 11 / https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf |
| 6. | Шерешева, Марина Юрьевна. Маркетинг в гостиничном бизнесе [Текст] : учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по программам "Туризм", "Гостиничное дело", "Маркетинг услуг", "Экономика впечатлений" / М. Ю. Шерешева, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 317 с. ISBN 978-5-8158-2067-8. Экземпляры: всего 15. | 15 |
| 7. | Страноведение в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : управляющий блок учеб.-метод. | 32 |

| | | |
|-----|---|--|
| | комплекса для студентов специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" очной и заоч. форм обучения / [сост. А. Н. Полухина]. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2006. - 19 с. Экземпляры: всего 32. | |
| 8. | Полухина, Анна Николаевна. Туризм [Текст] : учебно-методическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы / А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2021. - 50, [1] с. ISBN 978-5-8158-2234-4. Экземпляры: всего 15. | 15 / https://portal.volgatech.net/books/Polukhina_Turizm_2021.pdf |
| 9. | Почитаева, Маргарита Вилховна. Проблемы и перспективы развития приключенческого туризма в регионах России [Текст] : монография для направлений "Менеджмент", "Экономика", "Туризм" / М. В. Почитаева, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2022. - 187 с. ISBN 978-5-8158-2305-1. Экземпляры: всего 5. | 5 / https://portal.volgatech.net/books/Pochitayeva_Problemy_iperspektivy_razvitiya_prikluchencheskogo_turizma_v_regionakh_Rossii.pdf |
| 10. | География туризма [Текст] : [учеб. пособие для СПО по специальности "Туризм"] / [М. В. Асташкина и др.]. М.: Альфа-МИНФРА-М, 2011. - 430 с. ISBN 978-5-98281-112-7978-5-16-003317-4. Экземпляры: всего 14. | 14 |

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

| №№ п/п | Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации | Перечень основного оборудования | Программное обеспечение |
|--------|---|--|--|
| 1. | 333 (I) | Проектор мультимедийный Hitachi CP- RX93 (1), Телевизор LG 29M60 (1), Телевизор LG 72" CT-29 K35 VE (1), Экран настен. рулон. 200*200 см. Springroller Type D Medium (1), Экран настенный 200x200см (1), Комплект учебной мебели (1) | Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач |

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
 - умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
 - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

| Уровень сформированности элементов компетенции | Критерии оценивания | Шкала оценивания |
|--|---|-------------------|
| Пороговый уровень | Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий. | удовлетворительно |
| Продвинутый уровень | Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения | хорошо |
| Высокий уровень | Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ | отлично |

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

"Технологии гостиничных услуг"

Вариант

0

1. Оригинальные отели - это:

А) отели, отличающиеся друг от друга Б) отели, оснащенные новым оборудованием В) новые отели
Г) отели кондоминимумы

2. Самые первые гостиницы возникли в:

А) в Древней Греции Б) в Древнем Китае **В) на Древнем Востоке** Г) в Древнем Риме

3. Капсульные отели распространены в:
А) в Германии Б) в США **В) в Японии** Г) в Китае
4. The Western Excelsior Palace был открыт в :
А) в XIX веке Б) I половине XX века В) II половине XX века Г) XXI веке
5. Arau Jungle Tower относится к:
А) курортным отелям Б) деловым отелям В) транзитным отелям **Г) экологическим отелям**
6. Какая система классификации наиболее распространена в мире?
А) корон **Б) звезд** В) ключей Г) буквенная
7. Приоритетом при выборе рекреационных отелей НЕ является:
А) цена Б) качество **В) наличие условий работы** Г) наличие условий для отдыха
8. Первый мотель был построен в:
А) в США в первой половине XX века Б) в США во 2 половине XX века В) в Европе в первой половине XX века Г) в Европе, во половине XX века
9. Первый вид гостиниц в России:
А) таверны **Б) ямы** В) постоялые дворы Г) караваны
10. Назовите страну, где используется система классификации "короны"
А) Греция Б) Китай **В) Англия** Г) Мальдивы

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

8 семестр

1. Этапы развития гостиничного дела в России
2. Этапы развития гостиничного дела в мире.
3. Процедура сертификации услуг гостиниц
4. Классификация по размерам гостиницы
5. Классификация по форме собственности гостиниц
6. Классификация по целевым рынкам гостиниц
7. Транзитные отели
8. Деловые отели
9. Гостиницы для постоянного и временного проживания
10. Курортные отели: специфика и особенности деятельности
11. Отели развлекательного типа: особенности и характеристика
12. Таймшерные отели. Отели кондоминимумы
13. Структура гостиничных услуг.
14. Управление гостиницей по системе франчайзинга
15. Сети молодежных отелей
16. Функции службы снабжения в гостинице
17. Функция топ-менеджмента в гостинице
18. Экономическая структура типового гостиничного предприятия
19. Основные функции питания в отеле
20. Функции финансовой службы в отеле

