

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

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

11.03.2024 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

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	180 / 5	часов/зачетных единиц
Лекции	32	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	64	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	80	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	7	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, кандидат наук	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)	
13.02.2024	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 12.03.2024 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 услуг питания (ПК-5), 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

7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
1. Теоретические основы развития гостиничного дела в России и мире.	72	ПК-5
Лекция. Гостиничные сети как современный опыт организации мирового гостиничного комплекса.	2	
Практическое занятие. Семинар: 1. Деловые гостиницы: основная характеристика, история появления, проблемы и перспективы развития в России и странах мира. 2. Транзитные гостиницы: основная характеристика, история появления, проблемы и перспективы развития в России и странах мира; 3. Гостиницы развлекательного и курортного назначения: основная характеристика, история появления, проблемы и перспективы развития в России и странах мира; 4. Гостиницы для временного и постоянного проживания: основная характеристика, история появления, проблемы и перспективы развития в России и странах мира.	2	
Лекция. Характеристика структуры типового гостиничного предприятия.	2	
Практическое занятие. Семинар: 1. Таймшерные отели: основная характеристика и назначение. 2. Отели кондоминимумы: основная характеристика и назначение; 3. Сети молодежных отелей; 4. Экономическая структура типового гостиничного предприятия; 5. Материально-техническая структура типового гостиничного предприятия	2	
Лекция. Компьютерные системы управления в мировом гостиничном комплексе.	4	
Практическое занятие. Составить SWOT анализ по любой гостинице.	4	
Лекция. Характеристика основных служб гостиничного предприятия.	4	
Практическое занятие. Семинар. 1. Служба приема и размещения. 2. Служба безопасности в отеле; 3. Инженерная служба; 4. Служба снабжения в гостинице; 5. Инженерно-хозяйственная служба. 6. Типовая структура управления гостиницей.	2	
Лекция. Управленческие решения в гостиничном бизнесе.	2	
Практическое занятие. Семинар: Виды клиентов и особенности общения с ними в гостиничном бизнесе: 1. VIP клиенты; 2. Люди с ограниченными возможностями; 3. Пожилые люди; 4. Одинокие люди; 5 Родители с детьми; 6. Бизнесмены.	2	
Лекция. Национальные системы классификации	2	
Практическое занятие. Семинар. Сделать доклад про 1 оригинальный отель в мире.	4	

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.	40	
Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса.	72	ПК-5
Лекция. Гостиницы для временного и постоянного проживания: технологии развития в мире и в России	2	
Практическое занятие. Деловая игра по гостиницам.	2	
Лекция. Оригинальные отели в России и мире: основные особенности развития.	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.	2	
Лекция. Гостиницы развлекательного и курортного предназначения: основная специфика и особенности развития данного класса гостиниц	4	
Практическое занятие. Семинар. Персоналии в гостиничном деле: 1. Деятельность Ц.Ритца; 2. Деятельность Э. Статлера; 3. Деятельность К.Хилтона; 4. Деятельность Дж.У.Марриота; 5. Деятельность Р.Хитца; 6. Деятельность К.Уилсона	4	
Лекция. Тенденция развития мировой сферы туризма и гостеприимства	4	
Практическое занятие. Семинар. Национальные системы классификации: 1. Россия; 2. Япония; 3. Индия 4. Аргентина; 5. Мальдивы; 6. Испания. Представить доклады по странам.	2	
Лекция. Основные особенности развития гостиничного сектора в России	2	
Практическое занятие. Изучить должностные инструкции работников индустрии гостиничных услуг. Выбрать 1 должностную инструкцию и разобрать что входит в ее состав.	2	
Лекция. Технологии развития инновационных продуктов в гостиничной сфере	2	
Практическое занятие. Семинар. 1. Деятельность сети отелей Hilton; 2. Деятельность сети отелей Radisson; 3. Деятельность сети отелей Marriott; 4. Деятельность сети отелей Holiday Inn; 5. Деятельность сети отелей Sheraton; 6. Деятельность сети отелей Ritz.	4	

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.	40	
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 7 семестре. В составе РП приведены вопросы и критерии промежуточного контроля.

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. Региональный туризм: анализ, теория и практика управления [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2012. - 187 с. ISBN 978-5-8158-0995-6. Экземпляры: всего 29.	29
3.	Полухина, Анна Николаевна. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / А. Н. Полухина; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. - 219 с. ISBN 978-5-8158-1012-9. Экземпляры: всего 35.	35 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_menedzhment_v_socialno_uchpos.pdf
4.	Гостиничное дело [Электронный ресурс] : методические рекомендации по написанию магистерских диссертаций для студентов направления подготовки 101100.68 (очной и заочной форм обучения) / М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т"; сост. А. Н. Полухина. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014	https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_gostinichnoe_delo_met_ukaz_2014.pdf
5.	Лежнин, Владимир Владимирович. Локальные системы сферы туризма: управление и инновации [Текст] : монография / В. В. Лежнин, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 181 с. ISBN 978-5-8158-2106-4. Экземпляры: всего 5.	5 / https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Lokalnie_sistemi_sferi_turizma_upravleniye_i_innovazii_2019.pdf
6.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	21 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaya_deyatelnost_2016.pdf
7.	Фирсова, Светлана Павловна. Tourism and hospitality [Текст] : учебное пособие : [для аудиторной и самостоятельной работы по направлениям подготовки "Туризм", "Сервис" и "Гостиничное дело" очной и заочной форм обучения] / С. П. Фирсова, Ж. О. Кузьминых; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 90 с. ISBN 978-5-8158-2024-1. Экземпляры: всего 15.	15 / https://portal.volgatech.net/books/Firsova_Tourism_and_hospitality_2018.pdf
8.	Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : [учебное пособие для студентов вузов по направлению "Гостиничное дело"] / Н. Ю. Арбузова. 3-е изд., испр. Москва: Академия, 2012. - 220, [1] с. ISBN 978-5-7695-9303-1. Экземпляры: всего 25.	25
9.	Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Текст] : учебник : [для студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело"] / Л. В. Баумгартен. Москва:	19

	Академия, 2013. - 284, [1] с. ISBN 978-5-7695-9573-8. Экземпляры: всего 19.	
10.	Полухина, Анна Николаевна. Разработка стратегии эффективного управления туристско-рекреационными кластерами в условиях региональной модернизации [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. С. Оборин, Е. В. Крысова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 147 с. ISBN 978-5-8158-1621-3. Экземпляры: всего 11.	11 / https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf

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. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. 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) постоянные 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

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
21. Функции службы безопасности
22. Бюджет отеля и показатели деятельности
23. Компьютеризация гостиничного бизнеса
24. Типология управленческих стратегий для гостиничного бизнеса
25. Жизненный цикл услуги в гостиничном бизнесе