

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра муниципального управления и социальных технологий



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технология гостиничной деятельности»
основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения
очная
заочная

Санкт-Петербург
2016

Автор

доцент
(должность)

Кол
(подпись)

Корзева А.А.
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры муницип. упр. и соц. сесм. от 29 августа 2016 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой

Турфанов
(подпись)

Турфанов А.О.
(Фамилия И.О.)

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» от 29 августа 2016 г., протокол № 1.

Председатель УМК

Ракитинская
(подпись)

Ракитинская А.И.
(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

Позубенко
(подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра информатизации и дистанционных технологий

Чижиков
(подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	5
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	9
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	9
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	9
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	10
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	10

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются

- раскрытие концептуальных основ технологии гостиничного хозяйства;
- изучение особенностей гостиничного обслуживания и его места в системе управления;
- раскрытие основных закономерностей и логики технологии гостиничного обслуживания;
- рассмотрение современных технологий развития гостиничного хозяйства.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Технология гостиничной деятельности» участвует в формировании следующей компетенции:

1) готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

В результате освоения компетенции *ПК-2* обучающийся должен: знать:

- культуру мышления и обладать способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения;
- методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;
- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.

уметь:

- обобщать, анализировать, воспринимать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения;
- анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.

владеть:

- культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения;
- готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- готовностью применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.

3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1) Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

знания:

- сущность туроперейтинга, туроператора, турагентств;
- технологию формирования туров;
- виды туристской документации;
- технологию продвижения туристского продукта;

умения:

- пользоваться основными нормативно-правовыми документами в сфере туризма;
- формировать туристский продукт;
- продвигать туристский продукт;

навыки:

- навыками обслуживания туристов;
- знаниями по разработке тура;
- навыками по нормативно-правовому обеспечению туроператорской и турагентской деятельности при оформлении договоров с партнерами по приему и обслуживанию туристов.

2) Международный туризм

знания:

- особенности формирования и реализации тур продукта на международном рынке;
- специфику работы тур. компании на международном рынке;

умения:

- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия

сервиса;

- подготовить пакет документов для подготовки и реализации тур. операции;

навыки:

- представлением об особенностях формирования и функционирования международного рынка тур. услуг.

3.3 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

1) Технологическая эксплуатация гостиничных предприятий

4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц/252 часов.

**Объем дисциплины
очная форма обучения**

Виды учебной деятельности	5 семестр	6 семестр	7 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	72	108	72	252
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	32	54	26	112
<i>Занятия лекционного типа</i>	16	18	18	52
<i>Занятия семинарского типа</i>	16	36	8	60
Самостоятельная работа обучающихся	40	54	46	140
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет	экзамен	

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	5 курс	Всего, часов
Общая трудоемкость	252	252
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	6	6
<i>Занятия лекционного типа</i>	4	4
<i>Занятия семинарского типа</i>	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	246	246
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов	
				очная форма обучения	заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6
1	История развития гостевых предприятий	<p>Основные этапы исторического развития гостиничной индустрии</p> <ul style="list-style-type: none"> - в VI – I вв. до н. э. - в средневековье. - в XVII – XIX вв. - в первой половине XX века. - во второй половине XX века. <p>Основные этапы и особенности развития гостиничного хозяйства в России.</p> <p>Основные этапы и особенности развития гостиничного хозяйства в Санкт-Петербурге</p>	Занятия лекционного типа	8	2
			Занятия семинарского типа	10	-
			Самостоятельная работа обучающихся	20	40
2	Мировые гостиничные цепи в России	<p>Сложившаяся ситуация на мировом гостиничном рынке.</p> <p>Значение гостиничных цепей для развития индустрии гостеприимства.</p> <p>Международные гостиничные цепи.</p>	Занятия лекционного типа	8	-
			Занятия семинарского типа	10	-
			Самостоятельная работа обучающихся	22	42
3	Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России	<p>Проблемы сферы услуг.</p> <p>Перспективы развития гостиничного бизнеса в России.</p> <p>Причины, по которым гостиничный бизнес в России остается перспективным.</p>	Занятия лекционного типа	8	-
			Занятия семинарского типа	10	2
			Самостоятельная работа обучающихся	22	40

4	Организация обслуживания в гостинично-туристской инфраструктуре	Основные принципы управления ресторанным комплексом. Характеристика организации и технологии обслуживания гостей питанием. Основные службы гостинично-туристского комплекса.	Занятия лекционного типа	10	2
			Занятия семинарского типа	10	-
			Самостоятельная работа обучающихся	22	42
5	Гостинично-туристская инфраструктура	Характеристика общественных помещений и услуг (1,2,3,4,5-звезд) Характеристика санитарно-технического оснащения (1,2,3,4,5-звезд) Характеристика номерного фонда (1,2,3,4,5-звезд) Распространенная классификация гостиниц. Классификация гостиничных предприятий.	Занятия лекционного типа	8	-
			Занятия семинарского типа	10	-
			Самостоятельная работа обучающихся	22	40
6	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	Основные требования, предъявляемые к внешнему виду персонала гостиниц. Стиль обслуживания клиентов Общие правила общения персонала с клиентами. Обсуждение докладов студентов на тему: Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.	Занятия лекционного типа	10	-
			Занятия семинарского типа	10	-
			Самостоятельная работа обучающихся	22	42

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Гостиничный менеджмент : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. 101100.62 "Гостиничное дело" (квалификация (степень) "бакалавр") : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2015. - 351 с.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине «*Технология гостиничной деятельности*».

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература:

1) Гостиничный менеджмент : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. 101100.62 "Гостиничное дело" (квалификация (степень) "бакалавр") : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2015. - 351 с.

Дополнительная учебная литература:

1) Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- 1) hotelier.pro - журнал для отельеров
- 2) hotelexecutive.ru – искусство гостеприимства

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются тестовые материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии:

- 1) frontdesk.ru - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 2) Пакет офисных приложений MS Office 2013
- 3) Пакет программ для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader

Информационные справочные системы:

- 1) prohotel.ru - Гостиничный бизнес от А до Я

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование

3.17	25	42,2	12 компьютеров, 17 столов, 34 стула
------	----	------	-------------------------------------