

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

«Организация служб приема и размещения»

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)

Корсаков
(подпись)

Корсаков А. А.
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры муниципального управления и социальных технологий от 29 августа 2016 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой

Туфанов
(подпись)

Туфанов А.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. Ч.
(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	5
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	7
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	7
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	8
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	9
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	9

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются

- раскрыть концептуальные основы технологии гостиничного хозяйства;
- изучить особенности гостиничного обслуживания и его места в системе управления;
- охарактеризовать проблемы развития гостиничного хозяйства; раскрыть основные закономерности и логику технологии гостиничного обслуживания;
- определить роль и возможности органов власти и управления влиять на туристскую сферу и развитие гостиничного хозяйства в РФ;
- изучить методологические основы ресурсного обеспечения развития туризма, гостиничного хозяйства; установить особенности и основные инструменты разработки стратегии развития туризма, гостиничного хозяйства;
- охарактеризовать современные технологии развития гостиничного хозяйства.

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

Дисциплина «*Организация служб приема и размещения*» участвует в формировании следующей компетенции:

1) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

В результате освоения компетенции *ОПК-3* обучающийся должен: знать:

- 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:

- 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:

- 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) *Основы предпринимательской деятельности*

знания:

- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;

умения:

- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;

навыки:

- навыками менеджмента в сервисе;

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

1) Организация и планирование деятельности предприятия сервиса

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 3 зачетных единиц/108часов.

Объем дисциплины
очная форма обучения

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	48	48
<i>Занятия лекционного типа</i>	16	16
<i>Занятия семинарского типа</i>	32	32
Самостоятельная работа обучающихся	60	60

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего, часов
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	4 курс	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	14	14
<i>Занятия лекционного типа</i>	4	4
<i>Занятия семинарского типа</i>	10	10
Самостоятельная работа обучающихся	94	94
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	

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	Классификация. Организация АХС. Структура АХС сервисных предприятий.	Классификация предприятий по виду услуг, масштабам деятельности, месту расположения, структуре производства и другим признакам, с целью организации в нем АХД. Подходы к организации деятельности в зависимости от масштабов и бюджета предприятия, степени технологичности. Расчет численности персонала и организация необходимых служб. Обслуживание	Занятия лекционного типа	8	2
			Занятия семинарского типа	16	6
			Самостоятельная работа обучающихся	30	46

		предприятий специализированными сервисными центрами. Перечисление АХС, подчиненности и взаимодействия. Квалификационные требования к персоналу.			
2	Направления и подструктуры АХС.	Материально-техническая база административно-хозяйственных служб сервисного предприятия. Служба Housekeeping Инженерно-техническая служба. Транспортное хозяйство. Служба снабжения	Занятия лекционного типа	8	2
			Занятия семинарского типа	16	4
			Самостоятельная работа обучающихся	30	48

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 «*Организация служб приема и размещения*».

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
1.422	44	47,4	Проектор Canon LV0S1, экран для проектора DINON Tripod TRV, 22 парты