

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

3 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 4 Семестр 7

Зачет 7 сем

Общая трудоемкость дисциплины 108.0 (академ. час), 3.00 (з.е)

Составитель Г.П. Рузайкина, старший преподаватель, отсутствует

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

3 мая 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

формирование системы знаний о дополнительных услугах в инфраструктуре индустрии обслуживания постояльцев для формирования сопутствующего гостиничного продукта, организации работы по разработке мероприятий досуга и развлечений туристов в гостиницах и других средств размещения;

Задачи дисциплины:

- формирование системы знаний о дополнительных услугах и о содержании индустрии развлечений гостиничного комплекса;
- развитие умений и навыков по организации технологических процессов дополнительных услуг;
- овладение системой рациональных приемов использования материально-технической, финансовой базы гостиниц и трудовых ресурсов для организации развлекательных мероприятий;
- развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела;
- формирование профессиональных компетенций бакалавра гостиничного дела.

2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Организация дополнительных услуг в организациях сферы гостеприимства» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», и реализуется в седьмом семестре. Дисциплина базируется на знаниях, полученных на дисциплинах по истории развития гостиничной индустрии, систем размещения различных категорий потребителей гостиничного продукта: «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Сервисная деятельность», «Введение в профессию», «Индустрия гостеприимства и туризма». Знания, предлагаемые дисциплиной, органично связаны с такими предметами, как «Проектирование гостиничной деятельности», «Разработка гостиничного продукта». В дальнейшем приобретенные знания могут с успехом использоваться на преддипломной практике, при разработке выпускной квалификационной работы.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом техно-логических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1 ПК-3 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.
	ИД-2 ПК-3 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
	ИД-3 ПК-3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с

учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 3.00 зачетных единицы, 108.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
1	Классификация дополнительных услуг.	7	2		2								4	опрос
2	Организация дополнительных услуг в гостиничной сфере.	7	2		4								6.8	доклад, реферат
3	Культурно-досуговая деятельность (КДД) как один из видов дополнительных услуг в гостиничной индустрии.	7	2		4								10	доклад, реферат
4	Инфраструктура культурно-досуговой (анимационной) деятельности.	7	6		12								16	опрос, тест
5	Технология	7	4		8								14	деловая игра

	анимации. Режиссура анимационных программ.												
6	Экономическое обоснование анимационной программы. Трудовые ресурсы.	7	2		4							5	опрос. тест
7	Зачет								0.2				
	Итого		18.0		34.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	55.8	

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Классификация дополнительных услуг.	Особенности предоставления дополнительных услуг в зависимости от категории гостиницы. Платные, бесплатные дополнительные услуги. Услуги организаций общественного питания. Магазины, торговые автоматы.
2	Организация дополнительных услуг в гостиничной сфере.	Организация бытового обслуживания: услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; работа с багажом; прокат предметов культурно-бытового назначения, ремонт техники; другие бытовые услуги.
3	Культурно-досуговая деятельность (КДД) как один из видов дополнительных услуг в гостиничной индустрии.	Инфраструктура развлечений: экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д. Понятие «анимация», ее цели и задачи. Развитие культуры человека. Анимационное обслуживание, как дополнительная услуга в гостиницах.
4	Инфраструктура культурно-досуговой (анимационной) деятельности.	Анимационные туристские маршруты. Валеология. Рекреационная анимация. Спортивно-оздоровительная анимация. Зрелищно-оздоровительная анимация. Познавательно-оздоровительная анимация.
5	Технология анимации. Режиссура анимационных программ.	Особенности планирования в анимационной сфере деятельности для различных возрастных категорий, с учетом национальных особенностей. Этапы проектирования. Специфика режиссуры туристских анимационных программ.
6	Экономическое обоснование анимационной программы. Трудовые ресурсы.	Бизнес-план анимационного мероприятия. Виды аттракционного оборудования, паркового и игорного бизнеса. Личностные качества аниматора. Структура менеджмента анимации. Контроль за выполнением планов.

5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
-------------------	-----------------

Классификация дополнительных услуг.	Платные, бесплатные дополнительные услуги. Услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар); магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции.
Организация дополнительных услуг в гостиничной сфере	Бытовое обслуживание: ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно- бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; другие бытовые услуги.
3.1 Анимационное обслуживание, как дополнительная услуга в гостиницах.	Инфраструктура развлечений: экскурсионное обслуживание, услуги гидов- переводчиков; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д. Понятие «анимация», ее цели и задачи. Развитие культуры человека. Анимационное обслуживание, как дополнительная услуга в гостиницах.
3.2 Анимационная деятельность в гостиничной индустрии.	Туристская анимация. Анимационные туристские маршруты. Теоретические аспекты анимационной деятельности.
4.1 Рекреационная анимация	Валеология – как один из элементов досуга. Рекреационная анимация как вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека.
4.2 Спортивно- оздоровительная анимация.	Оборудование для спортивно- оздоровительной анимации. Рыболовно-охотничьи парки. Аквапарки. Анимационно□ досуговая деятельность курортных отелей.
4.3 Зрелищно- оздоровительная анимация.	Праздничные мероприятия, конкурсы, ярмарки, дискотеки, танцевальные вечера, концерты художественной самодеятельности. Фестивали, карнавалы, тематические дни.
4.4 Познавательно-оздоровительная анимация.	Экскурсии, лекции, беседы, викторины, состязания знатоков. Обучение видам спорта, танцам, ремеслам и т.д. Культурная и творческая анимация.
Технология анимации. Режиссура анимационных программ	Этапы проектирования: определение формы программы (спортивное или театрализованное представление, зрелище, тематический вечер, обряд и др.), сегмента потребителей, специфики режиссуры. Разработка сценария анимационной программы по индивидуальному заданию.
Экономическое обоснование анимационной программы. Трудовые ресурсы.	Виды аттракционного оборудования, паркового и сценического. Контроль за выполнением планов, прибыльности, ревизия. Личностные качества аниматора. Составление трудового графика и психограммы аниматора. Оценка качества трудовой деятельности.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Классификация дополнительных услуг.	Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам. Подготовка сообщений, докладов. Работа с учебниками, периодическими изданиями, научно-популярной и художественной литературой.	4
2	Организация дополнительных услуг в гостиничной сфере.	Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам. Подготовка сообщений, докладов. Работа с учебниками, периодическими изданиями, научно-популярной и художественной литературой.	6.8
3	Культурно-досуговая деятельность (КДД) как один из видов дополнительных услуг в гостиничной индустрии.	Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам. Подготовка сообщений, докладов. Работа с учебниками, периодическими изданиями, научно-популярной и художественной литературой. Посещение музеев, достопримечательностей города.	10
4	Инфраструктура культурно-досуговой (анимационной) деятельности.	Обзор специальных журналов, интернет-ресурсов по темам. Подготовка сообщений, докладов. Работа с учебниками, периодическими изданиями, научно-популярной и художественной литературой. Посещение музеев, достопримечательностей города.	16
5	Технология анимации. Режиссура анимационных программ.	Разработка сценариев различных анимационных мероприятий по индивидуальному заданию	14
6	Экономическое обоснование анимационной программы. Трудовые ресурсы.	Разработка сценариев различных анимационных мероприятий по индивидуальному заданию	5

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.) занятиях: деловые и ролевые игры в виде разбора конкретных ситуаций.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к зачету:

1. Особенности предоставления дополнительных услуг в зависимости от категории гостиницы.
2. Платные, бесплатные дополнительные услуги.
3. Услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
4. Магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции.
5. Бытовое обслуживание: ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды.
6. Услуги химчистки и прачечной.
7. Хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер.
8. Прокат предметов культурно- бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.
9. Ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры.
10. Правовые основы организации дополнительных услуг в гостинце.
11. Культурно- досуговая деятельность как один из видов дополнительных услуг в гостиничной индустрии.
12. Определение анимации в туризме и гостеприимстве. Значение анимации.
13. Предпосылки возникновения туристской анимации.
14. Виды анимации как элементы анимационных программ.
15. Типология анимации.
16. Примеры целей туристских анимационных маршрутов.
17. Виды спортивной анимации в гостиницах.
18. Особенности и значение гостиничной анимации.
19. Требования к инфраструктуре отеля при организации анимации.
20. Понятие менеджмента анимации. Три составляющие гостиничной анимационной деятельности. Понятие объекта и субъекта управления гостиничной деятельностью.
21. Классификация туристов. Особенности и формы работы с туристами разных возрастных категорий.
22. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга.
23. Национальные особенности туристов, их учет при составлении анимационных программ.
24. Виды программ гостиничной анимации.
25. Характеристика персонала гостиничных анимационных служб.
26. Стратегическое планирование в анимационной деятельности. Требования к построению анимационных программ.
27. Структура анимационной службы.
28. Подбор и управление персоналом анимационной службы
29. Технология создания и реализации анимационных программ.
30. Реклама анимационных программ.
31. Мотивация труда персонала анимационной службы.
32. Анализ и контроль эффективности анимационной деятельности.
33. Сценарий как основной вид драматургии. Принципы и приемы построения сценария анимационного мероприятия.
34. Тенденции развития современной анимации в гостиничной индустрии.

9. УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

а) литература

а) литература

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебно- методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е. Г. Радыгина. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 80 с. – ISBN 978-5-4486-0051-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный

ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: [https:// www.iprbookshop.ru/70285.html](https://www.iprbookshop.ru/70285.html) (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/70285>

2. Веселова, Н. Ю. Организация социально- культурного досуга и управление анимацией в туризме. Часть 1: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. – Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. – 86 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/9582.html> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Веселова, Н. Ю. Организация социально- культурного досуга и управление анимацией в туризме. Часть 2: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. – Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. – 76 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/9583.html> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Захарова, Н. А. Правовое положение субъектов, оказывающих дополнительные туристские услуги: учебное пособие / Н. А. Захарова. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 122 с. – ISBN 978-5-4497-0392-7. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/93547.html> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 204 с. – ISBN 978-5-394-02514-3. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	7-Zip	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL http://www.7-zip.org/license.txt .
2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/
3	Программный комплекс «КонсультантПлюс»	Лицензия коммерческая по договору №21 от 29 января 2015 года.
4	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
5	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
6	http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
7	https://urait.ru	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000

		наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
8	https://e.lanbook.com	Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
9	http://www.hotelline.ru	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
10	http://prohotel.ru/	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
11	http://www.airpano.ru/	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
2	www.vstamur.ru	Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области
3	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов

10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы студентов, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Организация дополнительных услуг в организациях сферы гостеприимства». Местом проведения занятий является кабинет, в котором обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения студентами курса, оснащенный современным оборудованием, которое используется при изучении данной дисциплины: доска аудиторная, компьютер, принтер, сканер, мультимедийная установка.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно- библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.