

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе

 А.В. Лейфа

01 » 09 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Организация работы гостиничных служб

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело
Направленность (профиль) образовательной программы: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника бакалавр
Год набора 2021
Форма обучения очная
Курс 3 семестр 6
Зачет семестр 6
Общая трудоемкость дисциплины 72 (акад. час.), 2 (з.е.)

Составитель Пшеничникова Е.В., доцент, канд. пед. наук

Факультет дизайна и технологии

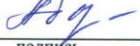
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

2021 г.


Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 № 515.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
сервисных технологий и общетехнических дисциплин


01 09 2021 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой  И.В. Абакумова
подпись


СОГЛАСОВАНО
Учебно-методическое управление

 Н.А. Чалкина
подпись
« 01 » 09 2021 г.

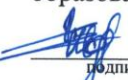
СОГЛАСОВАНО
Выпускающая кафедра

 И.В. Абакумова
подпись
« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Научная библиотека

 О.В. Петрович
подпись
« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Центр информационных и
образовательных технологий

 С.И. Бузовский
подпись
« 01 » сентября 2021 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

- профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с организацией производственно-технологической деятельности гостиничных служб;
- развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела;
- формирование профессиональных и общекультурных компетенций бакалавра гостиничного дела.

Задачи дисциплины:

- обеспечить условия для овладения знаниями в области организации и планирования производственно-технологической деятельности гостиничных служб, овладения навыками координации деятельности подразделений гостиничных служб;
- обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела;
- создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Организация работы гостиничных служб» является дисциплиной по выбору вариативной части образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело и реализуется в 6 семестре.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения дисциплин: «Введение в профессию», «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности». Дисциплина логически, содержательно и методически взаимосвязана с последующими теоретическими дисциплинами: «Организация функционирования гостиничных комплексов», «Проектирование гостиничной деятельности», способствует профессиональному становлению будущих специалистов отрасли и является основой производственной практики.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 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-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часа.

№ п/п	Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)					Контроль (в академических часах)	Самостоятельная работа (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ЛР	ПР	ИКР	КТО			
1	Организация работы службы приема и размещения	6	2						4,2	тестирование
2	Организация работы административно-хозяйственной службы	6	2		2				4,2	защита практической работы
3	Организация работы службы общественного питания	6	2		2				4,2	защита практической работы
4	Организация работы службы консьержей	6	2		2				4,2	защита практической работы
5	Организация работы службы безопасности	6	2		2				4,2	защита практической работы
6	Организация работы инженерно-технической службы	6	2		2				4,2	защита практической работы
7	Организация работы финансовой службы	6	2		2				4,2	защита практической работы
8	Организация работы службы маркетинга	6	2		2				4,2	защита практической работы
9	Организация работы службы управления персоналом	6	2		2				4,2	защита практической работы
	Зачет	6					0,2			
	Всего: 2 з.е., 72 академических часа		18		16		0,2		37,8	

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, ЛР – лабораторная работа, ИКР – иная контактная работа, КТО – контроль теоретического обучения, КЭ – контроль на экзамене.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Лекции.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 1. Организация работы службы приема и размещения		
1	Особенности организации работы службы приема и размещения	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 2. Организация работы административно-хозяйственной службы		
2	Особенности организации работы административно-хозяйственной службы	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 3. Организация работы службы общественного питания		
3	Особенности организации работы службы общественного питания	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 4. Организация работы службы консьержей		
4	Особенности организации работы службы консьержей	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 5. Организация работы службы безопасности		
5	Особенности организации работы службы безопасности	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 6. Организация работы инженерно-технической службы		
6	Особенности организации работы инженерно-технической службы	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 7. Организация работы финансовой службы		
7	Особенности организации работы финансовой службы	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 8. Организация работы службы маркетинга		
8	Особенности организации работы службы маркетинга	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.
Тема 9. Организация работы службы управления персоналом		
9	Особенности организации работы службы управления персоналом	Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы.

5.2 Практические занятия.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 2. Организация работы административно-хозяйственной службы		
1	Структура организации производственных процессов в административно-хозяйственной службе	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.
Тема 3. Организация работы службы общественного питания		

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
2	Структура организации производственных процессов в службе общественного питания	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.
Тема 4. Организация работы службы консьержей		
3	Структура организации производственных процессов в службе консьержей	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.
Тема 5. Организация работы службы безопасности		
4	Структура организации производственных процессов в службе безопасности	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.
Тема 6. Организация работы инженерно-технической службы		
5	Структура организации производственных процессов в инженерно-технической службе	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.
Тема 7. Организация работы финансовой службы		
6	Структура организации производственных процессов в финансовой службе	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.
Тема 8. Организация работы службы маркетинга		
7	Структура организации производственных процессов в службе маркетинга	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.
Тема 9. Организация работы службы управления персоналом		
8	Структура организации производственных процессов в службе управления персоналом	Вид работ, содержание работ, характеристика процессов, длительность по времени. Организация труда. Организация рабочих мест.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в академических часах
1	Организация работы службы приема и размещения	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	4,2
2	Организация работы административно-хозяйственной службы	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	4,2
3	Организация работы службы общественного питания	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	4,2
4	Организация работы службы консь-	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам.	4,2

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в академических часах
	ержей	Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	
5	Организация работы службы безопасности	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	4,2
6	Организация работы инженерно-технической службы	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	4,2
7	Организация работы финансовой службы	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	4,2
8	Организация работы службы маркетинга	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	4,2
9	Организация работы службы управления персоналом	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	4,2
Итого:			37,8

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.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Особенности организации работы службы приема и размещения
2. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы приема и размещения.
3. Особенности организации работы административно-хозяйственной службы
4. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы административно-хозяйственной службы.
5. Особенности организации работы службы общественного питания
6. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы общественного питания.

7. Особенности организации работы службы консьержей
8. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы консьержей.
9. Особенности организации работы службы безопасности
10. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы безопасности.
11. Особенности организации работы инженерно-технической службы
12. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы инженерно-технической службы.
13. Особенности организации работы финансовой службы
14. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы финансовой службы.
15. Особенности организации работы службы маркетинга
16. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы управления персоналом.
17. Особенности организации работы службы управления персоналом
18. Структура производственного процесса. Формы организации процесса. Организация процесса работы службы управления персоналом.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080500 «Менеджмент организации» и направлениям сервиса и туризма / И.С. Барчуков. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 303 с. — ISBN 5-238-01100-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71055.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. — Санкт-Петербург: Интермедия, 2015. — 186 с. — ISBN 978-5-4383-0039-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12699.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 26.03.2021). — 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 // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие: рек. УМО / Н.С. Родионова [и др.]. - СПб. Троицкий мост, 2014. - 350 с.

7. Смагулов, Б.К. Государственное регулирование туристской индустрии : учебное пособие / Б.К. Смагулов, Л.О. Штриплинг, И.Е. Карасёв. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 123 с. — ISBN 978-5-93252-263-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12696.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Операционная система MS Windows 7 Pro	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) договору – Сублицензионный договор №Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года
2	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
3	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
4	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.
5	http://www.hotelline.ru	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
6	http://www.gostedu.ru	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.
7	http://prohotel.ru/	Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
8	http://www.hotelmagazine.ru/	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
9	http://www.russiatourism.ru/	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
10	http://www.airpano.ru/	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
11	http://www.amurvisit.ru	Путеводитель по Амурской области
12	www.booking.com	Booking.com – глобальная система бронирования отелей

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран. http://www.multitran.ru	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
7	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.
8	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
9	www.gks.ru	Федеральная служба государственной статистики
10	www.amurobl.ru	Официальный сайт Правительства Амурской области
11	www.vstamur.ru	Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области
12	www.consultant.ru	Нормативно-правовая база документов
13	www.garant.ru	Нормативно-правовая база документов

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы студентов, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Организация работы гостиничных служб». Местом проведения занятий является кабинет, в котором обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения студентами курса «Организация работы гостиничных служб», 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.