

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

09 _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Технологии гостиничной деятельности

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело
Направленность (профиль) образовательной программы: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника бакалавр
Год набора 2021
Форма обучения очная
Курс 2 семестр 3, 4
Экзамен семестр 3, 4
Общая трудоемкость дисциплины 360 (акад. час.), 10 (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

 А.А. Горосейчук
подпись

« 01 » сентябрь 2021 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

• профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности и организацией функциональных процессов в гостинице, использованием нормативно-технической базы для осуществления технологической деятельности и формирования гостиничного продукта, организацией работы по проектированию новых технологических процессов на гостиничных предприятиях и других средств размещения;

- развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела;
- формирование профессиональных и общекультурных компетенций бакалавра гостиничного дела.

Задачи дисциплины:

- обеспечить условия для овладения знаниями в области производственно-технологической деятельности в гостинице;
- обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела;
- создать условия для развития умений и навыков самостоятельного осуществления производственно-технологической деятельности на гостиничных предприятиях и других средств размещения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности», является дисциплиной обязательной части образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело по профилю и реализуется в 3 и 4 семестрах.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения курсов «Введение в профессию», «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства». 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 базовой основой производственной практики и выпускной квалификационной работы.

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

3.1. Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства

3.2. 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 технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПК-3.3. 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</p>

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов.

№ 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	КЭ			
1	Теоретические основы гостиничной деятельности.	3	4			4			4	22	тестирование, защита практической работы
2	Производственно-технологическая деятельность гостиниц по предоставлению услуг	3	6			6			6	30	тестирование, защита практической работы
3	Технологии работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).	3	12			12			12	30	тестирование, защита практической работы
4	Технологии уборки номерного	3	12	2		12			13,7	30	тестирование, защита практи-

№ 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				КЭ
			всего	в т.ч. в виде ПП								
	фонда гостиницы.									ческой работы		
	Экзамен	3						0,3				
	Всего: 6 з.е., 216 академических часов		34			34		0,3	35,7	112		
5	Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).	4	4			4			2	3	тестирование, защита практической работы	
6	Технологии работы и функции персонала прачечной-химчистки гостиничного предприятия.	4	4			4			2	5	тестирование, защита практической работы	
7	Технологии работы и функции персонала оздоровительного центра.	4	4			4			2	3	тестирование, защита практической работы	
8	Технологии обеспечения сотрудников отеля фирменной одеждой	4	4			4			2	5	тестирование, защита практической работы	
9	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоро-	4	6			4			3	5	тестирование, защита практической работы	

№ 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				КЭ
			всего	в т.ч. в виде ПП								
	вых условий труда на гостиничном предприятии											
10	Технологии оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	4	4			4			2	5	защита практической работы	
11	Жалобы гостей и технологии рационального их урегулирования	4	4			4			3	5	защита практической работы	
12	Организация курсового проектирования	4	4			6			4,7	16	защита курсовой работы	
	Курсовая работа	4					2		6			
	Экзамен	4						0,3				
	Всего: 4 з.е., 144 академических часа		34			34	2		0,3	26,7	47	
	Итого: 10 з.е., 360 академических часов		68			68	2		0,6	62,4	159	

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, ЛР – лабораторная работа, ПП – практическая подготовка, 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. Теоретические основы гостиничной деятельности		
1	Технология гостиничной деятельности: понятийный	Технологические процессы, циклы, операции, процедуры и элементы. Базовые, ключевые, ведущие техно-

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
	аппарат.	логии.
2	Технологический цикл обслуживания клиентов.	Единичные, типовые, групповые технологические процессы. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
Тема 2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц по предоставлению услуг		
3	Технологии успешной работы, проживания и отдыха гостей.	Технологии, обеспечивающие высокий уровень обслуживания, создающие условия для успешной работы, проживания и отдыха гостей.
4	Технологии дополнительных и сопутствующих услуг.	Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология оказания услуг питания. Технология предоставления услуг интерактивного телевидения. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих. Технология предоставления телекоммуникационных услуг.
5	Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений.	Спортивно-оздоровительные комплексы/центры. Салон красоты. Ночной клуб. Медицинская помощь. Размещение с животными. Другие дополнительные услуги.
Тема 3. Технологии работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства, АХС)		
6	Организационно-управленческая структура АХС гостиницы.	Роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Структура, функции, состав, подчиненность в АХС. Типовая структура АХС отеля.
7	Организационно-управленческая структура АХС гостиницы.	Квалификационные требования, предъявляемые к руководителю АХС гостиницы, и его должностные обязанности
8	Технология работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства)	Основными обязанностями поэтажного персонала. Графики выхода на работу персонала. Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы.
9	Технология работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства)	Прием на работу в АХС гостиницы новых сотрудников. Должностные обязанности супервайзеров службы. Схема работы дежурного по офису супервайзера.
10	Основные технологические документы АХС гостиницы	Автоматизированная система управления гостиницей. Отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы. Нормы уборки горничной за смену. Бланк персонального задания. Отчет супервайзера.
11	Ключевое хозяйство АХС гостиницы.	Бланк контроля за служебными ключами. Методы предотвращения гостиничных краж.
Тема 4. Технологии уборки номерного фонда гостиницы		
12	Текущая уборка жилых номеров (лекция с элементами практической подготовки)	Процесс уборки номера Последовательность в процессе уборки номера. Основные правила поведения при уборке номера.
13	Текущая уборка жилых номеров.	Продукция индивидуального пользования. Информационная папка для гостей. Уборка ванной комнаты.
14	Уборка номеров после вы-	Оставленные и забытые клиентами вещи. Порядок

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
	езда гостей.	устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
15	Промежуточная уборка номеров. Генеральная уборка.	Вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов. Частота проведения генеральной уборки. Особенности ухода за одеялами и подушками.
16	Порядок уборки общественных помещений гостиницы.	Прогрессивного санитарно-гигиенического оборудования в оснащении общественных туалетов. Уборочные материалы, техника, инвентарь
17	Контроль качества уборки номеров.	Контроль соблюдения горничными: санитарно-гигиенических норм; требований технологий работы; последовательности уборки; требований стандартов уборки.
Тема 5. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства)		
18	Должностные обязанности горничных.	Должностные обязанности горничных 1-й (утренней) смены. Должностные обязанности горничных 1-й (дневной) смены. Должностные обязанности горничных вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности.
19	Должностные обязанности супервайзеров.	Должностные обязанности супервайзеров. Схема работы супервайзера 2-й {вечерней} смены. Коридорные (хаузмены) и их должностные обязанности. Рабочие по комплексной уборке и содержанию помещения и их должностные обязанности. Рабочие по техническому содержанию здания и их должностные обязанности. Должностные обязанности сотрудников минибара.
Тема 6. Технологии работы и функции персонала прачечной-химчистки гостиничного предприятия		
20	Технологии работы прачечной-химчистки гостиничного предприятия	Спектр услуг, оказываемых прачечной-химчисткой отеля. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах. Режим работы прачечной-химчистки в высококласных отелях. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Технологические документы прачечной-химчистки. Ответственность гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных на обработку в прачечную-химчистку. Международные знаки (символы) по уходу за изделиями (одеждой).
21	Функции персонала прачечной-химчистки гостиничного предприятия	Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля. Функции супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение. Обязанности сотрудников отдела валет-сервис.
Тема 7. Технологии работы и функции персонала оздоровительного центра		
22	Технологии работы персонала оздоровительного центра	Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. Правила поведения при посещении оздоровительного центра. Технологии работы.
23	Функции персонала оздоро-	Штатное расписание и должностные обязанности со-

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
	вительного центра	трудников оздоровительного центра. Обязанности персонала дневной смены оздоровительного центра. Обязанности персонала вечерней смены оздоровительного центра. Квалифицированные требования, предъявляемые к сотрудникам оздоровительного центра.
Тема 8. Технологии обеспечения сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой		
24	Безупречный внешний вид сотрудников как показатель высокого уровня сервиса, класса и репутации заведения.	Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля. Представительская одежда руководства и менеджерского состава отеля.
25	Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой.	Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой. Правила использования униформы. Порядок по выдаче и смене служебной одежды существует в современных отелях.
Тема 9. Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда на гостиничном предприятии		
26	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда на гостиничном предприятии	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. Общие требования, обеспечивающие безопасность для клиентов и сотрудников. Методы уборочных работ. Факторы, влияющие на результат уборочных работ.
27	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда на гостиничном предприятии	Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов.
28	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда на гостиничном предприятии	Моющие и чистящие препараты. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием. Соблюдение правил техники безопасности при работе с электротехникой. Дезинсекция помещения.
Тема 10. Технологии оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания		
29	Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.	Приемы, существующие в гостиницах для мотивации клиентов к участию в опросе. Разработка листов-опросников о качестве обслуживания.
30	Технология «Анонимная инспекция».	Опросный лист независимого инспектора. Критерии оценивания работы сотрудников стойки приема и размещения независимым инспектором качества.
Тема 11. Жалобы гостей и технологии рационального их урегулирования		
31	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц.	Распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Польза, извлекаемая из жалоб гостей. Система работы с жалобами.
32	Система работы с жалобами в гостиницах.	Шаги в урегулировании жалоб. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле. Алгоритм поведения пер-

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
		сонала отеля в случае проявления агрессивности со стороны клиентов.
Тема 12. Организация курсового проектирования		
33	Структурные элементы курсовой работы.	Структура содержания пояснительной записки. Содержание разделов. Организация процесса курсового проектирования. Процедура защиты курсовой работы.
34	Нормоконтроль оформления пояснительной записки	Стандарт организации СТО СМК 4.2.3.21-2018 «Оформление выпускных квалификационных и курсовых работ (проектов)».

5.2 Практические занятия.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности.		
1	Семинар. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в РФ. Нормативно-законодательные акты и распорядительные документы.
2	Виды гостиничных технологий и технологических процессов.	Базовые технологии обслуживания. Ключевые технологии обслуживания. Ведущие технологии. Единичные, типовые и групповые технологические процессы.
Тема 2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц по предоставлению дополнительных услуг.		
3	Терминология работ в технологической деятельности подразделений гостиницы по предоставлению дополнительных услуг	Краткая характеристика данного вида работ. Терминология работ. Определение. Область применения и рисунок.
4	Технологическая последовательность предоставления услуг (выполнения работ) подразделением «Бизнес-центр» в гостинице	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
5	Технологическая последовательность предоставления услуг (выполнения работ) подразделением «Сервис-бюро» в гостинице	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
Тема 3. Технологии работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства, АХС).		
6	Терминология работ в технологической деятельности отдела гостиничного хозяйства	Краткая характеристика данного вида работ. Терминология работ. Определение. Область применения и рисунок.
7	Технологическая последовательность процесса поддержания чистоты в гостевых комнатах, служебных и об-	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
	шественных помещениях	
8	Технологическая последовательность процесса хранения, учета, пополнения запасов моющих средств	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий.
9	Технологическая последовательность процесса ухода за инвентарем и оборудованием	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
10	Технологическая последовательность процесса хранения, выдачи, использование служебных ключей	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
11	Технологическая последовательность процесса работы в модуле АСУ «Управление номерным фондом»	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
<i>Тема 4. Технологии уборки номерного фонда гостиницы.</i>		
12	Терминология работ в технологическом процессе уборки номерного фонда гостиницы	Краткая характеристика данного вида работ. Терминология работ. Определение. Область применения и рисунок.
13	Фирменные стандарты, как основа деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы	Комплекс фирменных стандартов, лежащих в основе технологических процессов исследуемого подразделения гостиницы. Стандарт внешнего вида обслуживающего персонала, стандарт поведения обслуживающего персонала, стандарт телефонного этикета, стандарт приветствия гостя, стандарт прощания с гостем; стандарт поведения в конфликтной ситуации, стандарт поведения в чрезвычайной ситуации и др.
14	Технологическая последовательность текущей уборки жилых номеров.	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
15	Технологическая последовательность уборки номеров после выезда гостей.	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
16	Технологическая последовательность промежуточной уборки номеров (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов).	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
17	Технологическая последовательность проведения генеральной уборки	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
<i>Тема 5. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела)</i>		

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
гостиничного хозяйства).		
18	Схема работы горничных 1-й (утренней) смены. Схема работы горничных 1-й (дневной) смены.	Технологическая последовательность действий. Номер и содержание технологической операции. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий.
19	Схема работы горничных 2-й (вечерней) смены. Схема работы горничных 2-й (ночной) смены.	Технологическая последовательность действий. Номер и содержание технологической операции. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий.
Тема 6. Технологии работы и функции персонала прачечной-химчистки гостиничного предприятия.		
20	Терминология работ в технологической деятельности подразделения прачечной-химчистки	Краткая характеристика данного вида работ. Терминология работ. Определение. Область применения и рисунок.
21	Технологическая последовательность производственного процесса	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
Тема 7. Технологии работы и функции персонала оздоровительного центра.		
22	Схемы работы персонала дневной смены оздоровительного центра	Технологическая последовательность действий. Номер и содержание технологической операции. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий.
23	Схемы работы персонала вечерней смены оздоровительного центра	Технологическая последовательность действий. Номер и содержание технологической операции. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий.
Тема 8. Технологии обеспечения сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой.		
24	Терминология работ в технологической деятельности подразделения	Краткая характеристика данного вида работ. Терминология работ. Определение. Область применения и рисунок.
25	Технологическая последовательность производственного процесса	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
Тема 9. Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда на гостиничном предприятии.		
26	Терминология работ в технологической деятельности подразделения	Краткая характеристика данного вида работ. Терминология работ. Определение. Область применения и рисунок.
27	Технологическая последовательность производственного процесса	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ. Пакет стандартов операционных технологий
Тема 10. Технологии оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.		
28	Технологическая последовательность производственного процесса	Номер и содержание технологической операции. Специальность/ профессия/ должность сотрудника. Оборудование/ приспособления для выполнения работ.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
		Пакет стандартов операционных технологий
29	Разработка листов-опросников о качестве обслуживания	Критерии оценивания работы сотрудников. Методы оценки удовлетворенности клиентов.
Тема 11. Жалобы гостей и технологии рационального их урегулирования.		
30	Оценка компонентов бесконфликтного взаимодействия на гостиничном предприятии	Анализ книги жалоб и предложений гостиницы. Компоненты бесконфликтного взаимодействия: личностно-профессиональные качества, система мотивации персонала, рациональная система работы с жалобами.
31	Разработка рекомендаций по устранению выявленных проблем в организации бесконфликтного взаимодействия на предприятии	Анализ выявленных проблем в организации бесконфликтного взаимодействия на гостиничном предприятии. Разработка мероприятий по устранению проблем.
Тема 12. Организация курсового проектирования		
32	Темы задания на курсовое проектирование.	Выбор темы задания на курсовое проектирование. Ознакомление со структурой курсовой работы.
33	Содержание разделов курсовой работы	Содержание раздела «Технологический процесс предоставления услуг (выполнения работ) подразделением «Х» и его место в производственной структуре гостиничного предприятия». Содержание раздела «Технологический процесс предоставления услуг (выполнения работ) подразделением «Х» и его место в производственной структуре гостиничного предприятия». Содержание раздела «Разработка технологического процесса предоставления услуг (выполнения работ) подразделением «Х» в гостинице».
34	Нормоконтроль оформления пояснительной записки и графической части работы	Стандарт организации СТО СМК 4.2.3.21-2018 «Оформление выпускных квалификационных и курсовых работ (проектов)».

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в академических часах
1	Теоретические основы гостиничной деятельности.	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	22
2	Производственно-технологическая деятельность гостиниц по предоставлению услуг	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	30
3	Технологии работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	30
4	Технологии убор-	Подготовка к лекциям и практическим работам.	30

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в академических часах
	ки номерного фонда гостиницы.	Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	
5	Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства).	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	3
6	Технологии работы и функции персонала прачечной-химчистки гостиничного предприятия.	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	5
7	Технологии работы и функции персонала оздоровительного центра.	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Выполнение графических работ. Подготовка к экзамену.	3
8	Технологии обеспечения сотрудников отеля фирменной одеждой	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	5
9	Технологии, обеспечивающие создание безопасных и здоровых условий труда на гостиничном предприятии	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	5
10	Технологии оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	5
11	Жалобы гостей и технологии рационального их регулирования	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	5
12	Организация курсового проектирования	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями.	16

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в академических часах
		Подготовка к экзамену.	
Итого:			159

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 экзамену в 3 семестре

1. Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат
2. Технологические процессы, циклы, операции, процедуры и элементы.
3. Базовые, ключевые, ведущие технологии.
4. Единичные, типовые, групповые технологические процессы.
5. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
6. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
7. Технология работы бизнес-центра, сервис-бюро
8. Технология оказания услуг питания
9. Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения
10. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих
11. Технология предоставления телекоммуникационных услуг
12. Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг
13. Основными обязанностями поэтажного персонала.
14. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.
15. Прием на работу в АХС гостиницы новых сотрудников.
16. Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, дневную смену.
17. Методы предотвращения гостиничных краж.
18. Основные технологические документы АХС гостиницы
19. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.
20. Технология уборки номерного фонда гостиницы
21. Текущая уборка жилых номеров.
22. Последовательность в процессе уборки номера
23. Продукция индивидуального пользования в гостиницах
24. Информационная папка для гостей
25. Уборка номеров после выезда клиентов
26. Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами
27. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы
28. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров
29. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, один из видов промежуточной уборки
30. Виды промежуточной уборки номеров

31. Контроль качества уборки номеров
32. Генеральная уборка номеров
33. Порядок уборки общественных помещений гостиницы

Вопросы к экзамену в 4 семестре

1. Должностные обязанности горничных и супервайзеров.
2. Схема работы супервайзера 2-й (вечерней) смены.
3. Рабочие по комплексной уборке и содержанию помещения и их должностные обязанности.
4. Рабочие по техническому содержанию здания и их должностные обязанности.
5. Должностные обязанности сотрудников мини-бара.
6. Спектр услуг, оказываемых прачечной-химчисткой отеля.
7. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах.
8. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля.
9. Режим работы прачечной-химчистки в высококлассных отелях.
10. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.
11. Функции супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение.
12. Технологические документы прачечной-химчистки.
13. Обязанности сотрудников отдела валет-сервис.
14. Ответственность гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных на обработку в прачечную-химчистку.
15. Международные знаки (символы) по уходу за изделиями (одеждой).
16. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля.
17. Правила поведения при посещении оздоровительного центра.
18. Обязанности персонала дневной смены оздоровительного центра.
19. Обязанности персонала вечерней смены оздоровительного центра.
20. Квалифицированные требования, предъявляемые к сотрудникам оздоровительного центра.
21. Безупречный внешний вид сотрудников как показатель высокого уровня сервиса, класса и репутации заведения.
22. Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля.
23. Представительская одежда руководства и менеджерского состава отеля.
24. Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой.
25. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.
26. Общие требования, обеспечивающие безопасность для клиентов и сотрудников.
27. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь.
28. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов.
29. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием. Соблюдение правил техники безопасности при работе с электротехникой.
30. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
31. Приемы, существующие в гостиницах для мотивации клиентов к участию в опросе. Разработка листов-опросников о качестве обслуживания.
32. Технология «Анонимная инспекция». Критерии оценивания работы сотрудника стойки приема и размещения независимым инспектором качества.
33. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Распространенные причины претензий и жалоб гостей в отелях.
34. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Система работы с жалобами в гостиницах.

35. Шаги в урегулировании жалоб. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.

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. Методические рекомендации к выполнению курсового проекта по дисциплине "Проектирование гостиничной деятельности" [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие / АмГУ, ФДиТ ; сост. Е. В. Пшеничникова. - Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2016. - 92с. Режим доступа: http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/6568.pdf

6. 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

7. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие: рек. УМО / Н.С. Родионова [и др.]. - СПб. Троицкий мост, 2014. - 350 с.

8. 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 –

№	Наименование	Описание
		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.multitrans.ru	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельно-	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий сти-

№	Наименование	Описание
	сти	хийных 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 «Технологии гостиничной деятельности». Местом проведения занятий является кабинет, в котором обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения студентами курса «Технологии гостиничной деятельности», 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.