

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Вятский государственный университет»  
(ВятГУ)  
г. Киров

Утверждаю  
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации  
РПД\_3-43.03.02.01\_2018\_92820  
Актуализировано: 05.04.2021

**Рабочая программа дисциплины**  
**Технологии гостеприимства**

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	43.03.02 шифр
	Туризм наименование
Направленность (профиль)	3-43.03.02.01 шифр
	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг наименование
Формы обучения	Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

## Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Колесова Юлия Анатольевна

---

ФИО

## Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Целью изучения дисциплины является освоение основных принципов и методов организации гостиничного хозяйства, необходимых для успешного ведения гостиничного бизнеса в современных условиях.
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение основ гостеприимства</li> <li>- изучение технологии обслуживания клиентов в гостинице и других средствах размещения</li> <li>- формирование процессов менеджмента и маркетинга в современной гостинице.</li> </ul>

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

#### Компетенция ПК-5

Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов		
Знает	Умеет	Владеет
мировые и отечественные достижения в гостиничной деятельности; основы профессионального развития и совершенствования; инновационные формы гостиничного обслуживания; квалификационные требования к персоналу гостиницы	предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; адаптировать современные инновационные технологии в гостиничной деятельности	современными инновационными технологиями гостиничной деятельности

#### Компетенция ПК-6

Способен формировать предложение услуг, обеспечивающих удовлетворение культурных, познавательных, физических потребностей, максимально соответствующим пожеланиям туриста		
Знает	Умеет	Владеет
способы и формы оказания гостиничных услуг; теорию потребностей	обеспечить предоставление основных гостиничных услуг; обеспечить предоставление дополнительных гостиничных услуг; обеспечить предоставление услуг и питания туристов в гостиничном комплексе	навыками разработки гостиничного продукта; способностью принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; способами организации деятельности персонала

**Структура дисциплины**  
**Тематический план**

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Введение в индустрию гостеприимства	ПК-5, ПК-6
2	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	ПК-6
3	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ПК-5, ПК-6

**Формы промежуточной аттестации**

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения)
Экзамен	5 семестр (Очная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения)

### Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	3	5	180	5	98	54	18	36	0	82			5

## Содержание дисциплины

### Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
<b>Раздел 1 «Введение в индустрию гостеприимства»</b>		<b>76.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л1.1	Основные определения гостиничного хозяйства.	1.00
Л1.2	Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства	1.00
Л1.3	Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.	1.00
Л1.4	Рынок гостиничных услуг	2.00
Л1.5	Стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе	2.00
Л1.6	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	1.00
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П1.1	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2.00
П1.2	Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.	2.00
П1.3	Рынок гостиничных услуг РФ	2.00
П1.4	Рынок гостиничных услуг Кировской области	4.00
П1.5	Современные формы управления в гостиничном бизнесе	2.00
П1.6	Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	2.00
П1.7	Контрольная работа по модулю 1	2.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С1.1	Самостоятельная работа по подготовке к текущей аттестации	28.00
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	24.00
<b>Раздел 2 «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице»</b>		<b>77.00</b>
<b>Лекции</b>		
Л2.1	Организационные основы работы гостиничного предприятия	2.00
Л2.2	Основы взаимоотношений между персоналом и гостями отеля	2.00
Л2.3	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	2.00
Л2.4	Организация и технология работы служб гостиницы во время пребывания гостя	2.00
Л2.5	Организация и технология предоставления	2.00

	дополнительных услуг в гостиницах.	
<b>Семинары, практические занятия</b>		
П2.1	Организационная структура современной гостиницы	2.00
П2.2	Современные системы бронирования.	2.00
П2.3	Заезд, регистрация и размещение гостей.	4.00
П2.4	Обслуживание гостей во время проживания, выезд гостя	4.00
П2.5	Экскурсия на предприятие гостиничного типа	6.00
П2.6	Контрольная работа по модулю 2	2.00
<b>Самостоятельная работа</b>		
С2.1	Самостоятельная работа по подготовке к текущей аттестации	29.50
<b>Контактная внеаудиторная работа</b>		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	17.50
<b>Раздел 3 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»</b>		<b>27.00</b>
ЭЗ.1	Подготовка к сдаче экзамена	24.50
КВР3.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР3.2	Сдача экзамена	0.50
<b>ИТОГО</b>		<b>180.00</b>

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

## Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета [www.vyatsu.ru](http://www.vyatsu.ru).

## **Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине**

### **Учебная литература (основная)**

- 1) Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник / М. Райли. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 191 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00873-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 2) Хайретдинова, Н. Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. - ISBN 978-5-88469-739-3 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 3) Амирова, З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова. - Москва : Альтаир|МГАВТ, 2014. - 85 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 4) Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие / ред. Е. С. Сахарчук. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 189 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 186-189 и в тексте. - ISBN 978-5-4365-0138-3 : 190.00 р. - Текст : непосредственный.
- 5) Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Гравчева, Л.Е. Чередниченко. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. - 179 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 149-152. - ISBN 978-5-7782-3095-8 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575278/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 6) Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 1071 с. : табл., граф., ил, схемы. - (Зарубежный учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01263-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 7) Гостиничное хозяйство : учебное пособие. - 2-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 345 с. : табл., ил. - ISBN 978-5-9765-0850-7 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70360/> (дата обращения: 24.03.2020).

24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

### **Учебная литература (дополнительная)**

1) Туризм и гостеприимство: теоретические, методологические и практические аспекты: сборник статей Всероссийской межвузовской научно-практической студенческой конференции Института туризма и гостеприимства (г. Москва) филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» (10 декабря 2018 г., г. Москва) : сборник научных трудов. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 147 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4499-0251-1 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562650/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер. - Москва : Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00990-9 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

### **Учебно-методические издания**

1) Сборник кейс-заданий : учебно-методическое пособие для организации контроля самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" и 43.03.02 "Туризм" для всех форм и профилей обучения / ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. СТТД ; сост. А. С. Касанов [и др.]. - Киров : ВятГУ, 2020. - 108 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 27.01.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### **Электронные образовательные ресурсы**

1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>

2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: [https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program\\_ID=3-43.03.02.01](https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-43.03.02.01)

3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>

4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

### **Электронные библиотечные системы (ЭБС)**

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))

- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

## Материально-техническое обеспечение дисциплины

### Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
МУЛЬТИМЕДИА ПРОЕКТОР CASIO XJ-F210WN
Экран LUMA

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)**

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:  
[https://www.vyatsu.ru/php/list\\_it/index.php?op\\_id=92820](https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=92820)